



BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE 2009

INTRODUZIONE DELLA PRESIDENTE	pag. 3
1. IDENTITA' COOPERATIVA FRA PASSATO E PRESENTE	
Risto3 e i valori cooperativi	pag. 6
La nostra storia: da CO.RI.SO/ CO.RIP a Risto 3	pag. 6
Assetto societario	pag. 6
La struttura organizzativa	pag. 9
L'organizzazione di Risto3	pag. 10
2. IL SISTEMA QUALITA' INTEGRATO	
Il Sistema Qualità Integrato	pag. 13
Sistema Qualità e Sicurezza alimentare	pag. 14
Sistema gestione ambientale	pag. 17
Sistema Responsabilità Sociale	pag. 19
3. LA RELAZIONE SOCIALE	
I SOCI	pag. 24
I COLLABORATORI	pag. 27
I CLIENTI	pag. 34
I FORNITORI	pag. 43
4. IMPEGNO VERSO LA COMUNITA'	pag. 48
5. I NUMERI CHIAVE	pag. 52
6. DESTINAZIONE RISULTATI D'ESERCIZIO	pag. 54

INTRODUZIONE DELLA PRESIDENTE

La realizzazione del Bilancio di Responsabilità Sociale diventa un momento di riflessione per rileggere i dati a consuntivo, ma anche per orientare la definizione delle future priorità. Questo bilancio sociale è uno strumento con il quale Risto 3 vuole comunicare in maniera trasparente le scelte fatte, le azioni da realizzare, le risorse impiegate e i risultati raggiunti. Tutte le aree della cooperativa sono state interessate nel riepilogo dei dati dell'attività 2009.

Si è provveduto quindi alla redazione del rapporto che raccoglie le informazioni più rilevanti ai fini della comunicazione con tutti propri interlocutori sociali.

Il Bilancio di Responsabilità sociale è stato redatto in coerenza con i principi individuati dal GBS (gruppo di Studio per il Bilancio Sociale costituitosi nel 1998).

L'articolazione del documento prevede, quattro sezioni fondamentali:

- identità
- il Sistema di Qualità integrato
- la relazione sociale
- rendiconto economico come valore aggiunto

Nella prima parte dell' "**Identità**" si presenta la missione della Cooperativa, la nostra storia (di cui siamo molto orgogliosi), l'assetto istituzionale e il sistema organizzativo. Nella parte denominata "**Sistema Qualità Integrato**" sono illustrate, attraverso indici, le peculiarità del nostro lavoro attraverso i molteplici sistemi inerenti le certificazioni possedute dalla cooperativa. Si mettono in evidenza i dati inerenti le caratteristiche principali del core business della cooperativa, cioè la qualità e sicurezza alimentare, a cui si collegano la sicurezza sul lavoro, la qualità ambientale, e infine ma non di minore importanza, la responsabilità sociale dell'azienda verso collaboratori e partner. Nella parte "**Relazione Sociale**" sono illustrati tutti gli indici rispetto al collegamento con i nostri stakeholder. Infine nella parte "Valore aggiunto" si evidenzia no le ricadute economiche verso i vari soggetti del territorio.

In allegato al Bilancio di Responsabilità Sociale troverete un piccolo questionario, quattro semplici domande per dare la possibilità ai nostri interlocutori di interagire con noi tramite la loro valutazione sulla nostra modalità di rendicontarci alla collettività. Le valutazioni pervenute ci aiuteranno a migliorare il Bilancio di Responsabilità Sociale per l'anno prossimo

Abbiamo cercato di snellire tutto il documento pur mantenendo le sezioni caratteristiche e i dati che meglio esprimono la nostra realtà. Speriamo che questo approccio faciliti la lettura dei nostri interlocutori principali.

Infine una nota di commiato.

Come sapete con l'assemblea di giugno lascio definitivamente RISTO 3. L'anagrafica mi dice che è giunto il tempo. Con queste due righe volevo ringraziarvi tutti perché il contatto con le vostre esperienze professionali e umane mi ha molto aiutato nella vita professionale, ma ancor di più nella vita sociale, familiare e umana che tutti viviamo fuori dal lavoro. La mia avventura in RISTO 3 è stata un'esperienza straordinaria che non avrei mai pensato potesse capitarmi. Da "povera" (in senso professionale) cuoca a Presidente della Cooperativa. Non sempre il percorso è stato facile e privo di qualche sacrificio ma, grazie a tutte le persone che mi circondavano che mi hanno sempre aiutato (e supplivano spesso anche alle mie deficienze), e soprattutto al grande spirito di collaborazione che ha animato il nostro lavoro, la favola è diventata realtà.

Ora lascio RISTO 3 come si lascia andare per la sua strada un figlio diventato adulto, ma sono molto serena perché anche se i tempi e più ancora i numeri sono cambiati (siamo quasi mille persone) c'è ancora quello spirito di voler andare avanti che ci faceva dire "tutti per uno e uno per tutti fino all'obiettivo".

L'azienda è sana, è riuscita a superare anche questi tempi non facili proprio grazie alla lungimiranza della direzione che ha pensato a renderla stabile con un buon patrimonio che potesse salvaguardarla da qualche crisi. Il ricambio generazionale è una cosa che a volte porta scossoni, nel nostro caso non sarà così perché, come vedete, è graduale e ognuno che lascia si impegna al massimo per passare tutte le sue conoscenze a quanti verranno dopo.

A voi tutti, ognuno per la sua competenza, l'augurio che continuiate a far crescere questa creatura, che amate tanto, e la possiate consegnare ancora migliore alle future generazioni.

Lidiana Piol



**1. IDENTITA' COOPERATIVA
TRA PASSATO E PRESENTE**
Cultura del cibo, rispetto per la persona

RISTO 3 E I VALORI COOPERATIVI

“Una cooperativa è un’associazione autonoma d’individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di una società di proprietà comune e democraticamente controllata” (dalla *Dichiarazione di Identità Cooperativa approvata al Congresso di Manchester dell’Alleanza Cooperativa Internazionale nel 1995*).

RISTO 3 è una cooperativa di produzione - lavoro e si riconosce, fin dalla sua costituzione, nei 7 principi coo-

perativi identificati dall’Alleanza cooperativa di Manchester.

I principi non sono da prendere come un elenco rigido di regole da rileggere periodicamente e in maniera ritualistica: essi sono schemi di riferimento che conferiscono la capacità di agire correttamente e, tramite i quali, l’impresa cooperativa può affrontare il futuro.

In quest’ottica si può leggere tutto l’agire di Risto 3 che, pur combattendo contro spinte qualunquistiche tipiche del periodo storico in cui è inserita, spinge, nel lavoro quotidiano, per l’attuazione del senso di questi concetti mettendo al centro la Persona.

LA NOSTRA STORIA - DA CO.RI.SO./CO.RI.P. A RISTO 3

RISTO 3 “RISTORAZIONE DEL TRENTO”

Risto 3 nasce dall’unificazione di tutto il comparto della Ristorazione cooperativa nella Provincia di Trento.

La nostra Cooperativa è la fusione di altre due cooperative di ristorazione collettiva: **CO.RI.SO. “Cooperativa Ristorazione Sociale” di Trento** e **CO.RI.P. “Cooperativa Ristorazione Perginese” PERGINE**.

CO.RI.SO. come CO.RI.P. svolgono la loro attività sino al 31.12.1990. Durante il 1990 le due cooperative si renderanno conto della necessità di dimensionare l’attività su base Provinciale e daranno quindi vita a RISTO 3 che prenderà avvio con il primo di gennaio 1991.

La nuova cooperativa ritiene prioritario affrancarsi parzialmente dal cliente “Ente Pubblico” e inizia quindi ad aprire o acquistare “**Ristoranti veloci**”, a sviluppare rapporti con aziende private e a sviluppare il settore del **Banqueting**. Per mettere in atto questo nuovo piano strategico, necessario per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, RISTO 3 affronta massicci investimenti economici. La cooperativa ha da subito le carte in regola per misurarsi in Provincia ad armi pari con le altre società private, leader locali nel settore della ristorazione collettiva, che in quel momento vi operano.

ASSETTO SOCIETARIO

ASSEMBLEA DEI SOCI

E’ il massimo organo della società. Ad essa compete ogni anno l’approvazione del bilancio e la destinazione degli utili e, ogni tre anni, l’elezione dei componenti del Consiglio di

Amministrazione della cooperativa. Vi fanno parte tutti i soci anche se su alcune materie non deliberano i soci iscritti alla categoria speciale. Il valore della democrazia cooperativa trova la sua concretizzazione nella partecipazione alla vita sociale e nell’esercizio del diritto di voto.

Assemblee di programma 2009: n.1

Assemblee Soci 2009: n. 1

Presenze Soci ordinari 139 (+ 30 deleghe)

Presenza Soci cat. Speciale 37

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

E' l'organo collegiale al quale è affidata la gestione

della società. È eletto dall'assemblea dei soci e risponde all'assemblea stessa.

Nella Assemblea del maggio 2008 sono stati eletti i 15 nuovi rappresentanti del CdA che rimarranno in carica fino al 2011. I consiglieri, nella prima seduta, hanno eletto al loro interno la Presidente, i Vice- presidenti e il direttore Generale.

NOME E COGNOME	CARICA	RUOLO PROFESSIONALE
Lidiana Piol	Presidente	Responsabile settore Scuole
Lucia Caumo	Vice-Presidente	Coordinatrice zona Trento
Sergio Vigliotti	Consigliere	Responsabile marketing, sviluppo, Sistema Qualità
Franco Anesi	Consigliere	Responsabile Area Tecnica
Luciano Camin (31/12/2009 pensionamento)	Consigliere	Responsabile ufficio Personale
Riccardo Camertoni	Consigliere	Coordinatore zona Trento
Bruna Festini Brosa	Consigliera	Coordinatrice zona Rovereto
Ivano Fiorini	Consigliere	Responsabile Approvvigionamenti alimentari
Anna Moser	Consigliera	bar - finanza
Renzo Pacher	Consigliere	Coordinatore zona Pergine
Fausto Potrich	Consigliere	Coordinatore zona Rovereto
Stefano Raffaelli	Consigliere	Responsabile area Commerciale
Massimo Vassallo	Consigliere	Gestione sistema resp. sociale
Patrizia Zamatteo	Consigliera	Ristorante Giulia
Erica Zampiccoli	Consigliera	Coordinatrice zona Riva d/Garda

PRESIDENTE

Ha la legale rappresentanza della cooperativa di fronte a terzi ed in giudizio, in qualsiasi grado e specie.

I VICE - PRESIDENTI

Hanno la legale rappresentanza della cooperativa in assenza del Presidente.

Convocazioni effettuate dal Consiglio nel 2009: n. 10

IL COLLEGIO SINDACALE

Controlla l'amministrazione della società, vigila sull'osservanza delle leggi e dello Statuto, accerta la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri contabili, effettua le ispezioni e gli accertamenti periodici. Il mandato è triennale.

COLLEGIO SINDACALE

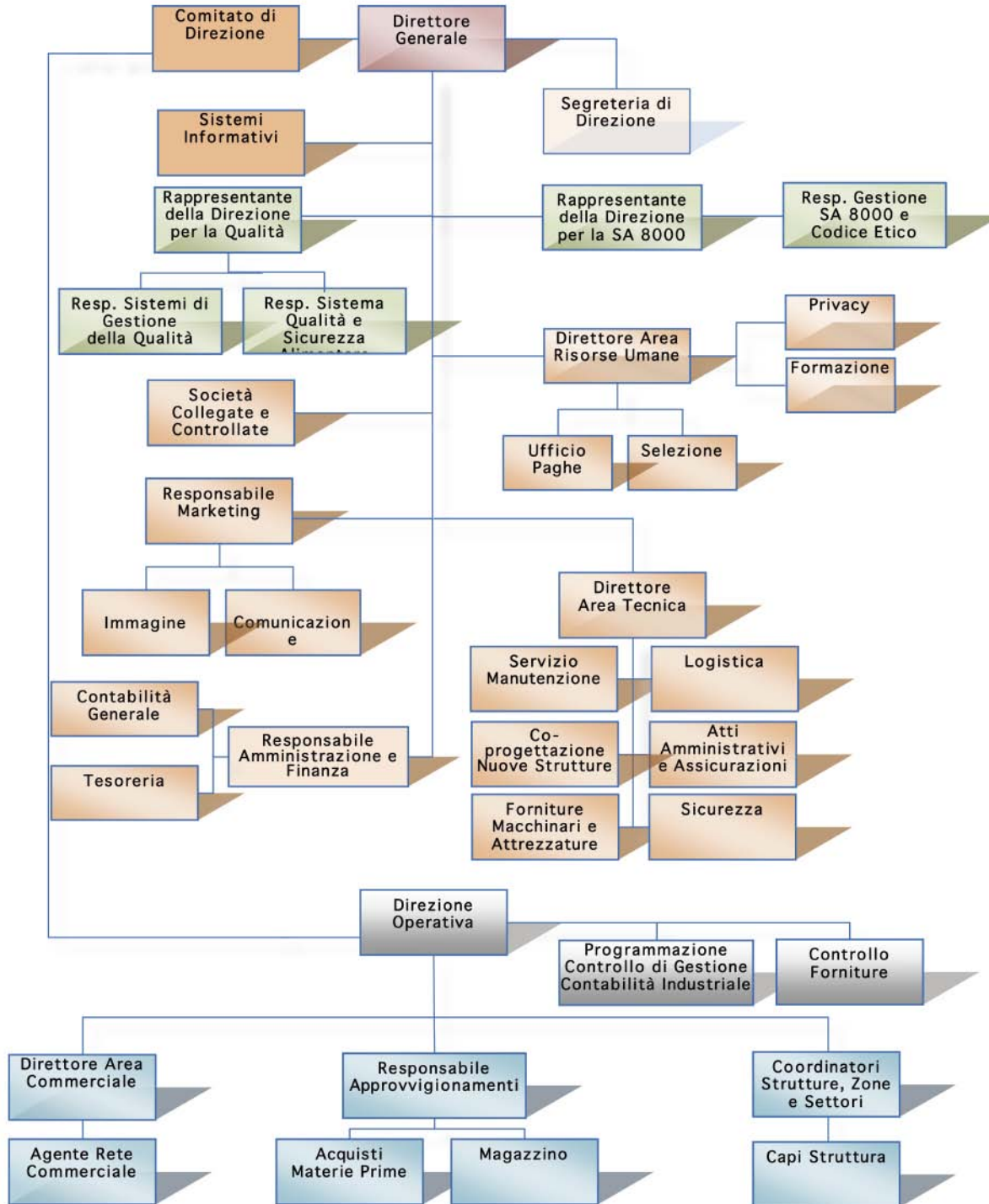
NOME E COGNOME	CARICA
Renato Dalpalù	Capo sindaco
Luca Chini	Sindaco effettivo
Gianfranco Flessati	Sindaco effettivo
Silvia Arlanch	Sindaco supplente
Lorenzo Penner	Sindaco supplente

Rapporto con il sistema economico cooperativo trentino

Risto 3 è associata alla Federazione Trentina della Cooperazione. Nel 2009 restano sostanzialmente stabili gli impegni finanziari presi con le società partecipate rispetto alla situazione del 2008.

	2009
Società di capitale controllate	n. 3
Valore complessivo	€ 112.657,00
Società Cooperative partecipate	n. 9
Valore complessivo	€ 158.116,00
Società di capitale partecipate	n. 2
Valore complessivo	€ 232.564

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



L'ORGANIZZAZIONE DI RISTO 3

La struttura organizzativa di Risto 3 è composta da organi di Staff e organi di Line.

- Gli **organi di Staff** sono organi specialistici con competenze nei vari settori che forniscono servizi a tutta l'attività dell'azienda.
- Gli **organi di Line** sono gli organi che curano l'attività caratteristica dell'azienda, gli organi operativi veri e propri.

Ambedue gli organismi lavorano in sinergia per il raggiungimento degli obiettivi dell'impresa.

DIRETTORE GENERALE

Al Direttore Generale sono attribuiti dal CDA le responsabilità e i poteri di tutta l'amministrazione ordinaria della Cooperativa. In particolare il Direttore Generale coordina e gestisce la struttura aziendale e attiva tutte le relazioni relative al raggiungimento degli obiettivi strategici, programmatici e di quelli contenuti nei budget annuali. Espleta la politica della qualità e ne definisce gli obiettivi, firma per approvazione i documenti per la Qualità. Ha funzioni di coordinamento del Comitato di Direzione. Le strategie aziendali individuate sono sottoposte al Comitato di Direzione e portate in seguito al C.d.A.. Il Direttore Generale si avvale, per le esigenze connesse all'esercizio della sua funzione, degli uffici di staff.

COMITATO DI DIREZIONE

Nell'ambito della gestione della Cooperativa, la Presidenza e gli Amministratori che hanno specifiche deleghe, si ritrovano con frequenza settimanale per

affrontare, in maniera collegiale, le problematiche a loro delegate. Al Comitato di Direzione, è demandata l'analisi delle strategie aziendali, ad esso presentate dalla Direzione Generale e la preparazione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione. Alle riunioni può essere invitato personale di staff o di line che, per le specifiche competenze, possa supportare il Comitato di Direzione. Alle riunioni del Comitato sono sempre presenti il Presidente e i vice Presidenti della Cooperativa.

DIREZIONE OPERATIVA

La Direzione Operativa si occupa del coordinamento delle aree caratteristiche dell'azienda. In particolare indice riunioni periodiche con i Responsabili delle aree Approvvigionamenti, Commerciale e con i Coordinatori delle strutture di zona o di settore. Analizza gli andamenti dell'operatività di ogni area/struttura, i risultati del controllo di gestione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati concordando le modalità e gli strumenti di miglioramento. Questo organo, in considerazione della sua funzione tecnica, è designato dal Comitato di Direzione.

COORDINATRICE / COORDINATORE

Risto 3, per la gestione diretta delle strutture, si avvale della figura della Coordinatrice / Coordinatore. L'organizzazione prevede 17 collaboratori (8 donne e 9 maschi) inquadrati in questo ruolo i quali, a stretto contatto con la Direzione Operativa della cooperativa, si occupano della gestione del rapporto sia con i collaboratori sia con i clienti finali delle strutture a essi correlate.



2. IL SISTEMA QUALITA' INTEGRATO

"Siamo un'impresa cooperativa costantemente volta a migliorare i propri servizi attuando una politica che, coinvolgendo fornitori e clienti, non contrasti con gli interessi generali della comunità e dell'ambiente nei quali opera"

IL SISTEMA QUALITÀ INTEGRATO

Il Sistema Qualità Integrato per la Qualità, la Qualità e sicurezza alimentare, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale, mira a garantire il massimo dell'efficienza e dell'efficacia nell'ottica di soddisfare al meglio le esigenze del Cliente.

OBIETTIVI DEL SISTEMA QUALITÀ INTEGRATO

Il Sistema Qualità rappresenta l'insieme delle attività che Risto 3 svolge per assicurare la soddisfazione del cliente finale rispettando le caratteristiche di sicurezza, affidabilità ed economia per raggiungere la piena soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi fondamentali sono:

- soddisfazione delle esigenze dei propri clienti;
- gestione e controllo dei rischi per la sicurezza alimentare;
- attenzione e prevenzione delle prestazioni di sicurezza con conseguente miglioramento per le condizioni dei lavoratori;
- attenzione agli aspetti relativi al benessere dei propri collaboratori;
- attenzione al rispetto dell'ambiente in tutte le fasi di produzione e gestione del servizio.

LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Per quanto riguarda il "sistema qualità" della cooperativa, il 2009 ha visto una significativa svolta nella gestione degli aspetti diretti e indiretti connessi alle tematiche della qualità.

I passaggi fondamentali del lavoro che ha coinvolto tutti i responsabili dei processi interni sono:

- 1) Adeguamento del manuale alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** che ci permette di essere in linea con le nuove richieste del mercato.
- 2) Adeguamento del manuale, e relativi documenti, alla norma **UNI EN ISO 14001** per la certificazione ambientale inerente un locale di proprietà.
- 3) Variazione del titolo del Manuale "**Manuale Sistema Qualità Integrato**" dove, considerato che

le parole sono simboli di significati sottostanti, la Direzione ha voluto indicare la strada da perseguire: una "**qualità diffusa**" che permea e coinvolge nel lavoro quotidiano tutte le parti del sistema aziendale. All'interno del Sistema è stata identificata la figura del **Responsabile Sistema di Gestione**, che funge sia da garante di tutta la parte più generale del manuale sia da collegamento fra i vari responsabili di processo dei vari sistemi.

ATTIVITÀ INERENTI IL SISTEMA QUALITÀ

All'inizio dell'anno sono state pianificate e di seguito attuate, le **verifiche ispettive** interne alle **strutture centrali** (Area Commerciale, Area Tecnica, Area Approvigionamenti, Area personale, Area Qualità – Sicurezza alimentare, settore Party). Lo scopo di tutte le visite ispettive interne è di monitorare in maniera continua il lavoro per migliorare i processi.

Il personale dell'Area Sistema Qualità ha sostenuto **80 ore di formazione** supportate da formatori della società "ITINERIS" di Trento.

Nel corso del 2009 sono stati effettuati tre riesami di Direzione, uno per ogni Sistema in atto. La **spesa per i formatori esterni** (in tutti i sistemi) è stata di € **46.500,00**.

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001: 2008

La norma in questione affronta, all'interno di un'azienda, la gestione di due aspetti principali: uno prende in considerazione l'organizzazione del core business (nel nostro caso il servizio di preparazione pasti), l'altro prende in considerazione la gestione di tutti gli altri aspetti collegati (commerciali, assunzioni, contratti, customer satisfaction, acquisti...). La certificazione multi sito, ottenuta nel 2000 e mantenuta nel tempo, dopo le verifiche ispettive dell'Ente esterno per il rinnovo ogni tre anni, chiarisce gli obblighi sia all'organizzazione sia al fornitore. E' riferita a tutte le unità produttive gestite

da Risto3 ed è valida per il campo applicativo " **Erogazione di servizi di ristorazione commerciale, collettiva e sociale con metodo tradizionale e a legume refrigerato (cook-chill); produzione e commercializzazione di prodotti di gastronomia; lavorazione carni e pesce; erogazione di servizi party e catering**".

UNI EN ISO 22000 - SICUREZZA ALIMENTARE

Risto3 dal 2007 ha implementato tutti i processi inerenti la sicurezza alimentare adottando il sistema UNI EN ISO 22000 specifico per la gestione dei rischi sanitari. Il campo applicativo della certificazione "**Produzione somministrazione di pasti per la ristorazione scolastica**" è stato intanto adottato dalla Scuola Elementare di Martignano, la Scuola Elementare di Mori, la Scuola Elementare di Bolognano. L'obiettivo è quello di trasporre le modalità di questa certificazione a tutte le altre strutture.

UNI 10854- HACCP

Risto 3 ha ottenuto la certificazione riferita alle "**Linee guida per la progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo HACCP**" della norma UNI 10854 che garantisce l'applicazione da parte dell'azienda di un piano di autocontrollo in grado di gestire e contenere i possibili rischi alimentari.

REGOLAMENTO CEE 2092/91: PRODUZIONE BIOLOGICA SETTORE GASTRONOMIA

Risto 3 ha ottenuto "**l'Attestazione di Idoneità di Preparazione e Somministrazione di prodotti**

di gastronomia e derivati dalla carne" per il settore di Gastronomia. La certificazione ha per oggetto lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di produzione che preveda la realizzazione di alcune pietanze prodotte integralmente con ingredienti di provenienza biologica.

SA8000: 2008

Lo standard **SA8000** è il primo e a oggi unico standard diffuso a livello internazionale sulla responsabilità sociale d'impresa. La norma SA8000 è un riferimento che per sua natura coinvolge tutta l'Azienda. Il suo impatto e la profondità alla quale si spinge, rispetto altre norme "formali", richiedono attenzione e partecipazione da parte della Direzione, dei Dipendenti, dei Fornitori, dei subfornitori e, non ultimi, i Clienti.

UNI EN ISO 14001:2004

La diffusione di una coscienza ambientale che si trasformi in concrete attività per il contenimento dei consumi energetici e la riduzione degli aspetti inquinanti indotti da qualsiasi tipo di attività va portata avanti con estremo vigore anche alla luce di costi significativi (sia in termini economici sia di tempo). Con questo obiettivo la cooperativa ha iniziato un percorso di certificazione delle proprie strutture, iniziando dal Ristorante Gaia, nel rispetto dei **principi ambientali** richiesti dalla norma UNI EN ISO 14001.

SISTEMA QUALITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE

Negli ultimi anni l'interesse dei consumatori nei confronti del cibo è fortemente mutato con una maggiore attenzione verso l'offerta di prodotti sicuri, genuini e di qualità. Per ottenere questo risultato è fondamentale avere un sistema di regole efficaci e applicabili e una ca-

pacità di controllo adeguato a tutti i livelli della produzione alimentare.

La qualità e la sicurezza alimentare sono aspetti fondamentali per Risto 3 che da sempre opera per garantire agli utenti prodotti sicuri e di qualità.

Per perseguire quest'obiettivo l'azienda attua e mantiene procedure specifiche, in particolare:

- applica in tutte le sue strutture piani di autocontrollo personalizzati, basati sul sistema Food Hazard Analysis System (HACCP) che garantisce l'applicazione di procedure di preparazione standardizzate secondo le adeguate prassi igieniche. Nel 2009 l'azienda ha proceduto alla revisione di 169 manuali di autocontrollo e ha emesso 29 nuovi manuali.
- Come previsto dal sistema di Sicurezza Alimentare si effettuano verifiche interne ai centri atte a valutare il rispetto dei requisiti strutturali, le modalità operative e la gestione degli alimenti. L'attività di controllo ha lo scopo inoltre di affiancare il personale che opera nelle normali attività di preparazione e gestione delle pietanze, sensibilizzandolo sulle corrette modalità di esecuzione delle procedure e sulle modalità di riduzione dei rischi alimentari.

• **Visite ispettive interne presso strutture**

		VARIAZIONE
2008	144	
2009	231	+ 60,42%

- A fianco dei controlli tecnici, sono eseguite **verifiche di tipo analitico su materie prime e prodotti finiti**. La pianificazione delle analisi viene effettuata tenendo in considerazione l'analisi dei rischi alimentari, gli alert emessi dal Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF) e gli esiti emersi nell'anno precedente. Nel 2009 si è giunti a una pianificazione ottimale che ha migliorato il livello di controllo sia dei prodotti in entrata che in uscita. In particolare si è reso più capillare il campionamento ottenendo un quadro delle caratteristiche chimiche e microbiologiche dei prodotti nettamente più completo.
- Le analisi eseguite sulle **materie prime** sono state di tipo microbiologico, chimico e fisico. In particolare

si è incrementata la ricerca dei cosiddetti parametri emergenti come i residui di anabolizzanti e fitofarmaci, metalli pesanti e micotossine. I risultati hanno dato un esito positivo e hanno confermato che i prodotti acquistati sono non solo conformi alla normativa vigente, ma anche di buona qualità.

ALTRI CONTROLLI	2009	2008
tamponi di superficie	759	390
temperatura di conservazione o distribuzione	406	150

- Anche i risultati delle analisi sui **prodotti finiti** hanno dato buoni risultati ed hanno confermato l'adeguatezza delle modalità di preparazione delle varie cucine. Nel 2009 si sono incrementati ulteriormente i controlli strumentali, in particolare la verifica della temperatura delle pietanze che è stata monitorata soprattutto nei centri dove si esegue solo la consegna e la distribuzione dei pasti. I dati raccolti hanno consentito di valutare tecnicamente non solo l'adeguatezza delle fasi di conservazione, ma anche dell'eventuale trasporto degli alimenti.

ANALISI ALIMENTI	2009
prodotti finiti	340
acqua	162
materie prime	676

- A fianco dei controlli sugli alimenti, anche nel 2009 si è mantenuta la verifica dell'**igiene degli ambienti di lavorazione**. I risultati hanno evidenziato un adeguato livello di pulizia delle superfici e delle attrezzature e hanno confermato la corretta applicazione nei centri delle procedure previste per la sanificazione.
- Alla luce dell'elevato numero di controlli analitici, nel 2009 Risto 3 ha ottimizzato il sistema di gestione dei referti. Il nuovo sistema permette di raccogliere i dati

e confrontarli in modo sistematico con gli standard aziendali; gli esiti possono così essere condivisi con i settori e le figure aziendali interessate.

CONTROLLI ESTERNI	2009	2008	ESITO
NAS / ASL	47	51	1 sanzione amministrativa (gestione prodotti)

VERIFICHE DI CERTIFICAZIONE

La bontà del sistema di qualità e sicurezza alimentare è emersa anche dalla verifica ispettiva effettuata dall'ente di certificazione DNV in ottobre per il **rinnovo della certificazione UNI EN ISO 22000:2005** e che ha interessato le 3 mense scolastiche certificate. Nella relazione accompagnatoria della visita ispettiva si legge che il Sistema di Sicurezza alimentare è ben strutturato, dettagliato e aggiornato. Il personale è competente e consapevole dell'impatto delle proprie attività sulla sicurezza alimentare derivante anche dall'impegno dimostrato dal coinvolgimento diretto della Direzione nella gestione della sicurezza alimentare.

Nello stesso periodo si è svolta la visita ispettiva di rinnovo dell'azienda in base alla norma **UNI EN ISO 9001** nella quale una parte consistenze della materia in oggetto riguarda le procedure inerenti la qualità e sicurezza alimentare. Anche questa visita ha avuto **esito positivo** con l'emissione del certificato di rinnovo. Le osservazioni emesse serviranno a migliorare nel dettaglio alcuni aspetti del sistema.

Risto 3 intende nei prossimi anni continuare a seguire il percorso intrapreso, aumentando in particolare la formazione delle persone sui temi legati alla sicurezza alimentare, ottimizzando le procedure che si applicano in cucina e affiancando sempre più gli addetti nello svolgimento delle loro mansioni.

FORMAZIONE

Risto 3 è consapevole come la formazione e l'aggiornamento continuo ricoprano un ruolo fondamentale affinché il personale possa essere consapevole del proprio agire e prosegua nella creazione del valore Qualità: va-

lore che ha costruito la solida base di credibilità dei servizi e prodotti per cui Risto 3 è conosciuta e apprezzata sul territorio.

La maggior parte delle lavoratrici e lavoratori impegnati nell'erogazione dei servizi di ristorazione, a vari livelli, ha partecipato a corsi sulle seguenti macrotematiche:

- modalità per garantire una corretta prassi igienica di lavorazione
- implementazione e applicazione dei Piani di Autocontrollo

In totale sono state erogate **1057 ore di formazione** con la presenza di 573 collaboratrici.

FORMAZIONE NEO-ASSUNTI

A tutto il personale **neo-assunto**, con prospettiva di rimanere per almeno un mese nelle nostre strutture, è proposta una modalità di formazione che possa facilitare la comprensione delle dimensioni aziendali. Gli incontri di 4 ore ciascuno sono strutturati prendendo in considerazione: Igiene e buone prassi in cucina, D.L. 81/2008 inerente la sicurezza sui luoghi di lavoro, principi della norma SA8000.



A integrazione delle proposte formative ricorrenti, è distribuito **a tutti i nuovi collaboratori il quaderno informativo "Igiene alimentare e sicurezza sul lavoro"** – guida per un comportamento responsabile". All'interno, in forma semplice ma rigorosa, sono messe in rilievo le caratteristiche che un addetto deve sempre avere presenti per la sua sicurezza personale e per garantire igienicità al prodotto finale.

Sono state erogate **444 ore di formazione** a 111 persone nuove assunte



SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE

tutela dell'ambiente è un tema di forte attualità e nessuno può sentirsi esente dal prenderlo in considerazione. Il deterioramento ambientale che si è verificato negli ultimi decenni sta mettendo in discussione un sistema economico che ha incoraggiato i consumi su larga scala di materiali ed energia, a scapito del delicato equilibrio degli ecosistemi mondiali.

Ciò ha determinato da anni, per la nostra Cooperativa, una svolta decisiva nella filosofia aziendale: si è fatta propria la consapevolezza che la tutela dell'ambiente futuro dipende dal nostro impegno attuale.

Sulla base di questi presupposti, nel corso del 2009 la cooperativa ha ottenuto la certificazione in base alla norma **UNI EN ISO 14001** che regola l'analisi ambientale di un sito specifico (ristorante Gaia). L'obiettivo è di estendere il metodo di analisi delle variabili ambientali anche alle altre strutture.

Risto 3 si adopera affinché la responsabilità ambientale occupi una posizione prioritaria in ogni settore aziendale e in tutte le fasi di approccio ai processi interni a prescindere dalla certificazione in atto.

La **cultura del rispetto ambientale**, nelle sue varie sfaccettature, ha bisogno che tutti gli attori sociali partecipino al processo di diffusione per favorire il mutamento degli stili di vita e dei modelli attuali di consumo e comportamento, individuati come causa primaria dei danni arrecati all'ambiente. Attraverso il giornalino mensile e un'azione di formazione continua degli operatori, nella teoria e nella pratica, la Cooperativa ha l'obiettivo di:

- creare una consapevolezza ambientale;
- promuovere l'adozione di comportamenti ambientalmente corretti;
- promuovere i consumi responsabili e i modelli produttivi orientati alla sostenibilità.

VALUTAZIONE IMPATTO AMBIENTALE

L'attenzione si basa sul principio dell'azione preventiva, in base alla quale la migliore politica consiste nel-

l'evitare fin dall'inizio l'inquinamento e le altre perturbazioni anziché combatterne successivamente gli effetti. Quest'attenzione si traduce in un impegno costante per il miglioramento dell'impatto ambientale delle proprie attività, in termini di riduzione dei consumi di materie prime, acqua, energia, riduzione degli scarti, dei rifiuti e limitazione del rumore. Il lavoro della commissione Osservatorio **Ambientale** di Risto3 ci permette di tenere monitorati i parametri che ci aiutano nella programmazione delle nostre attività.

Raccolta differenziata dei rifiuti

In tutte le strutture aziendali si trovano i contenitori differenziati secondo le modalità concordate con i Comuni di riferimento.

2009	2008	2007
€ 219.592	€ 205.005	€ 169.065

Controllo degli scarichi inquinanti

Risto 3, in base ad un apposito programma, effettua continue manutenzioni per il recupero degli scarichi inquinanti e la pulizia dei pozzetti tramite contratto con aziende autorizzate. Le azioni preventive poste in atto consistono in un controllo dei detergenti usati dagli operatori e in un recupero degli oli usati.

Recupero oli usati

Il personale è stato istruito in merito alle modalità di recupero di tutti gli oli usati per cotture gastronomiche. Gli stessi metodi di cottura e produzione pasti sono stati valutati per contenere e limitare al massimo i rifiuti degli oli di cottura e frittura.

Negli anni, sempre maggiore attenzione è stata posta nell'individuazione di detergenti per il lavaggio con il minore impatto ambientale.

2009	2008	2007
kg. 4.480	kg. 4.220	kg. 6.900

Cartucce computer

In tutti centri gestiti da Risto 3, è effettuata la raccolta del materiale di stampa terminato tramite raccolta centralizzata. Il relativo smaltimento è effettuato tramite aziende autorizzate e certificate.

2009	2008	2007
kg. 35	kg.42	kg.27

Recupero imballaggi

Oltre le disposizioni di legge, Risto 3 è impegnata a pressare tutti gli imballaggi in cartone con idonea pressa oleo- dinamica.

La spesa relativa agli imballaggi è compresa nella raccolta differenziata dei rifiuti.

Rispetto all'esercizio precedente, è stata pianificata una **sensibile riduzione di utilizzo di materiale plastico e PET**. Di seguito leggete l'elenco delle strutture interessate al totale o parziale eliminazione/ sostituzione delle bottiglie in plastica:

- self interaziendale ASM Mattarello
- self interaziendale Porfidi Pian del Gac Fornace
- self comprensoriale Pergine Valsugana
- self comprensoriale Riva del Garda
- self interaziendale Atipackaging Rovereto
- self studentesco via Grazioli Trento
- self Trento Fiere
- self studentesco Trento Fiere
- self Isotta Trento
- self interaziendale Unicredit Lavis
- self Pama Rovereto
- self Coster Calceranica

Le bottiglie di plastica, bicchieri e stoviglie sono stati sostituiti con prodotti bio - compostabili senza impatto negativo sull'ambiente.

I distributori per l'erogazione dell'acqua di acquedotto (addizionato con Co2) e altre bibite determinano una diminuzione dei costi relativi al trasporto di acqua minerale, con positive ricadute sull'impatto ambientale.

Indagine presenza radioattività

Risto 3, come previsto dalla legge, ha provveduto a monitorare inquinamento nei propri locali da gas Radon.

Il report annuale d'osservazione sulla concentrazione di gas Radon, ha evidenziato che i valori limiti imposti dalla normativa sono stati ampiamente rispettati.

Attrezzature eco-compatibili nelle attività

Nelle strutture più recenti sono stati utilizzati diversi sistemi per la produzione di fonti alternative di energia.

- Sono stati installati pannelli solari e fotovoltaici per la produzione di acqua calda e riscaldamento ambienti.
- Le celle frigorifere sono state dotate di gruppi compressori raffreddati ad acqua che permettono di recuperare il calore per la produzione di acqua calda sanitaria. Il funzionamento degli stessi, permette di modulare il consumo di energia in base alle effettive necessità.
- Sostituzione graduale di tutte le lampadine a incandescenza con lampade a risparmio energetico o lampadine a luce fredda.
- In un'ottica di contenimento di costi, la tendenza della Cooperativa è di non acquistare direttamente le auto aziendali ma di prenderle a noleggio. Il nostro parco macchine conta 19 mezzi di proprietà, di cui uno è dotato della doppia alimentazione. In comodato con agenzie di noleggio, abbiamo noleggiato 15 mezzi con doppio sistema di alimentazione.
- Anche l'obbligatoria disinfestazione e derattizzazione periodica dei locali è effettuata da ditte specializzate e certificate nell'uso di prodotti eco- compatibili.

CONSUMI ENERGETICI

Risto 3 riconosce che la qualità dei servizi offerti deve tener conto anche dell'impatto ambientale delle attività: il costo energetico, ad esempio, incide sempre più nei bilanci delle aziende ristorative, per cui la scelta delle attrezzature non può più essere considerata solo in funzione delle caratteristiche di produzione e funzionalità, ma anche in rapporto al consumo energetico.

Anche le modalità di un'utilizzazione razionale delle attrezzature diventa un imperativo da rispettare da parte di tutti i collaboratori che operano nelle cucine: l'azienda si impegnerà sempre di più nell'aspetto di formazione

per una riduzione dei consumi che non apportano nessun valore aggiunto al prodotto finale verso il cliente.

Consumi materie prime

	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	ACQUA	GAS GPL
2007	2.654.976 kw	266.386 mc	52.501 mc	66.131 l
2008	2.599.602 kw	257.472 mc	44.868 mc	70.989 l.
2009	2.827.792 kw	272.125 mc	42.798 mc	60.268 l.

Indice consumi/pasto

	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	ACQUA	GAS GPL
2007	0,46	0,046	0,0091	0,0110
2008	0,44	0,04	0,007	0,012
2009	0,46	0,045	0,007	0,009

Parlando di risparmi energetici, grande importanza riveste l'opera d'informazione verso i collaboratori attuata tramite il giornalino aziendale. Solo comportamenti più virtuosi nella quotidianità possono portare risultati di economicità sia a livello di risparmi economici sia a livello d'impatto ambientale.

SISTEMA RESPONSABILITÀ SOCIALE
NORMA SA 8000

Risto 3, conscia delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità, vuole distinguersi anche per il proprio impegno nei riguardi della **responsabilità sociale**.

Per Risto 3, questo impegno significa:

- considerare i propri Soci e Dipendenti come una risorsa determinante, garantendo il rispetto dei loro diritti e promovendo attraverso la formazione e l'informazione, la loro crescita professionale e umana;
- considerare i propri Fornitori come partner anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;
- considerare i propri Clienti come elemento fondamentale dell'affermazione di Risto 3 operando per la loro soddisfazione anche ponendo la massima attenzione alle regole di responsabilità sociale;
- considerare i rapporti con i Sindacati elementi che contribuiscono al rafforzamento in Risto 3 di una cultura rispettosa dei diritti di tutti i Collaboratori.

Il sistema di Responsabilità Sociale, secondo i principi della norma SA 8000, permea tutte le attività di Risto3 nel rapporto sia con i collaboratori soci sia con quelli non soci. L'obiettivo futuro sarà quello di coinvolgere maggiormente i fornitori innescando un positivo processo verso il controllo della catena di fornitura.

Nel corso del 2009 la cooperativa ha avuto **due visite ispettive** sia per il mantenimento sia per il rinnovo della certificazione da parte dell'ente DNV. Le visite hanno dato esito positivo e hanno permesso il **mantenimento della certificazione**. I **rappresentanti** a cui possono rivolgersi i lavoratori sono: Andrea Cecco, Rossana Dulcamara, Emanuela Lazzeri. Possono essere contattati al numero 0461/825175 oppure sa8000@risto3.it.

CODICE ETICO

Il Codice Etico è la carta dei diritti e doveri morali che definisce le responsabilità etico – sociale di ogni partecipante all'organizzazione aziendale di Risto 3.

Il Codice Etico adottato vuole essere uno strumento efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto di Risto 3 poiché introduce una definizione chiara ed esplicita delle proprie responsabilità verso tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività (clienti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, istituzioni pubbliche e qualsiasi altro soggetto che sia interessato dall'attività della cooperativa).

Il Codice Etico è, quindi, il principale strumento di realizzazione dell'etica all'interno di Risto 3, volto a chiarire e definire l'insieme dei principi cui sono chiamati a uniformarsi i suoi destinatari nei loro rapporti e nel relazionarsi con portatori d'interessi reciproci nei confronti della società.

MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.Lgs 231/2001

In linea con gli impegni dichiarati e assunti con il Codice Etico nei confronti degli stakeholder, Risto 3 si è dotata del "Modello di organizzazione e di gestione" previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che ha introdotto un regime di responsabilità amministrativa a carico delle società per alcune tipologie di reati.

Il Modello adottato è coerente nei contenuti con quanto disposto dalle linee guida elaborate in materia e rappresenta un ulteriore passo verso il rigore, la trasparenza e il senso di responsabilità nei rapporti interni e con il mondo esterno.

PRIVACY

Nell'ambito delle proprie attività, Risto 3 raccoglie e utilizza diverse tipologie di dati personali e d'informazioni, tra cui anche dati sensibili relativi al proprio personale e a clienti.

Risto 3 riconosce che il diritto alla privacy e, in particolare, alla protezione dei dati personali con specifico riguardo a quelli di natura sensibile, costituisce un diritto fondamentale delle persone direttamente collegato alla tutela della libertà e della dignità umana.

Risto 3 ha quindi adottato il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS), nel quale sono stabilite le misure di sicurezza organizzative, fisiche e logiche da adottare affinché siano rispettati gli obblighi in materia di sicurezza del trattamento dei dati effettuato da Risto 3 previsti dal D.L.vo 30/06/2003 N. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".



3. LA RELAZIONE SOCIALE

*"Un nostro valore è valorizzare il lavoro
come uno strumento essenziale
per la crescita degli ideali umani e cooperativi"*

LA RELAZIONE SOCIALE

E' indispensabile, parlando di responsabilità sociale, analizzare il comportamento che l'azienda intrattiene con i propri "stakeholder", cioè tutti i soggetti che sono interessati direttamente o indirettamente dall'attività della cooperativa.

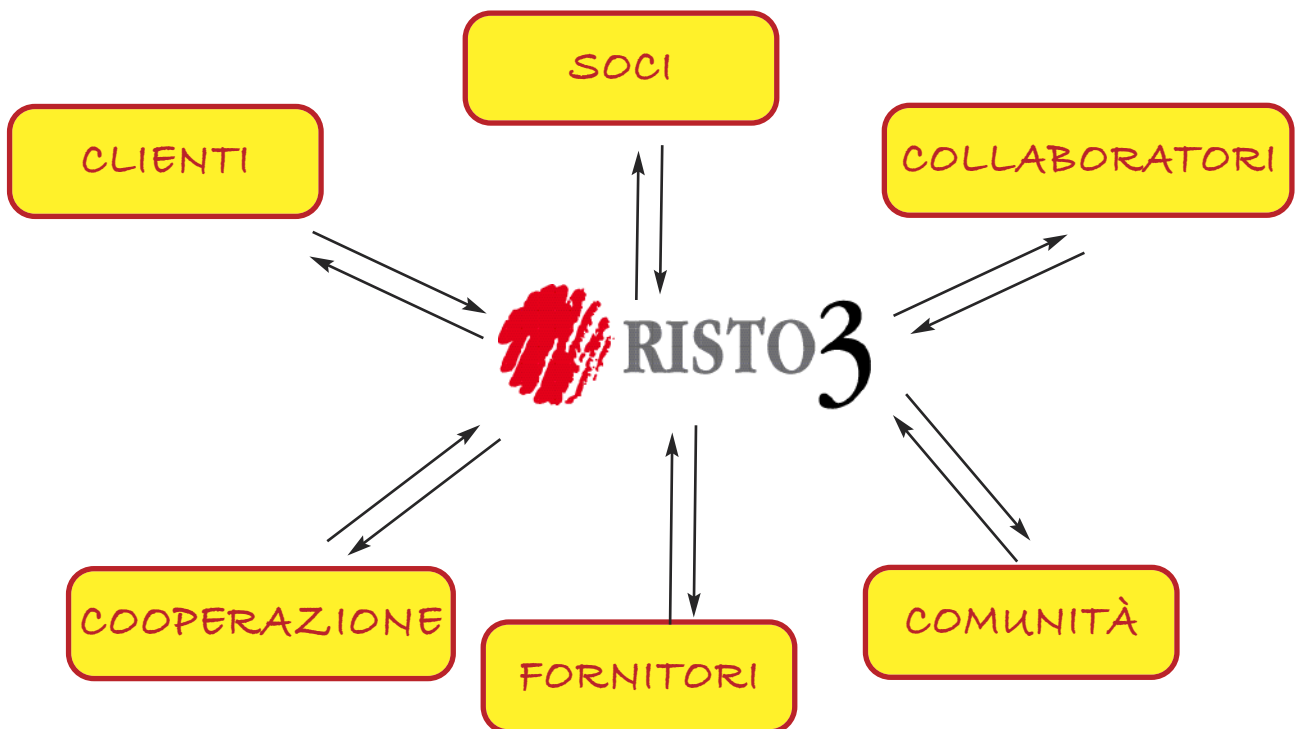
Partendo dal presupposto che l'organizzazione non crea solamente valore economico e ha un impatto "sociale" nei confronti dei propri stakeholder, questa parte del documento assume particolare rilievo. Nella relazione sociale, in particolare, sono identificati gli stakeholder cui l'attività della cooperativa s'indirizza, vengono esplicitate le politiche perseguite e vengono presentati indi-

catori in grado di misurare il livello delle utilità che l'organizzazione ha prodotto nei confronti dei propri portatori d'interesse e che danno al lettore la precisa visione della realizzazione di quanto enunciato.

La relazione sociale si presenta come una serie d'informazioni che definiscono:

- l'identificazione degli stakeholder cui il Bilancio Sociale di Risto 3 s'indirizza;
- gli obiettivi raggiunti per ogni stakeholder individuato.

Risto 3 nel comunicare la propria azione, identifica come principali interlocutori:



I SOCI

La Cooperativa rappresenta un mondo di donne e uomini che per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali sono insieme per prendere decisioni che portino il miglior vantaggio possibile per se stessi e per le future generazioni; donne e uomini che, insieme nella quotidianità, lavorano in un ambiente di cui essi stessi sono controllori della qualità lavorativa sotto tutti gli aspetti; donne e uomini che lavorano per soddisfare gli interessi di tutti i clienti e fornitori che quotidianamente interagiscono con le strutture di Risto 3.

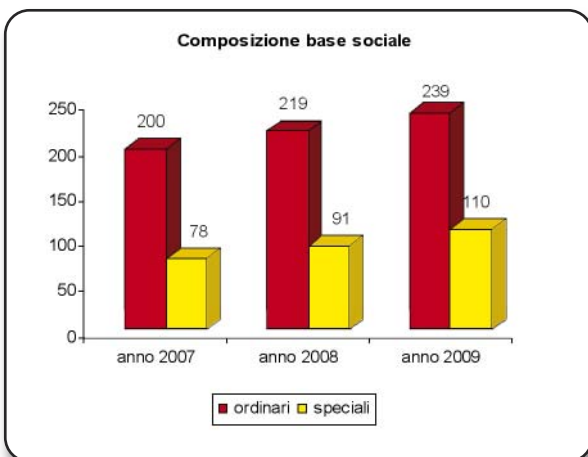
In definitiva Persone che s'impegnano quotidianamente per essere imprenditori di se stessi nel rispetto delle persone, della responsabilità sociale e dell'ambiente.

L'assetto istituzionale si base innanzitutto sulla figura del Socio la cui sovranità si concretizza nell'Assemblea.

Ai Soci sono applicate le medesime tutele di legge e di contratto riconosciute a tutti gli altri lavoratori ivi comprese la malattia, l'infortunio, la maternità, le ferie e il T.F.R.. E' infine rispettata in ogni sua previsione la normativa vigente in materia di sicurezza e prevenzione rischi nel lavoro (D.lgs. 81/2008).

In Risto 3 si evidenziano tre tipologie di Socio:

- Socio cooperatore ordinario
- Socio cooperatore iscritti nella categoria speciale
- Socio sovventore



Suddivisione Soci per genere

	UOMINI 2008	UOMINI 2009	DONNE 2008	DONNE 2009
ORDINARI	42	42	177	197
SPECIALI	6	12	85	98
TOTALE	48	54	262	295

Cessazione lavoro Soci - 2009

- Soci Ordinari cessati per cambio attività* 2
- Soci Ordinari cessati per fine appalto* 0
- Soci Ordinari cessati per pensionamento* 2

Risto 3 conta 1 **socio sovventore**.

Risto 3 è una **cooperativa a mutualità prevalente**. Il Codice Civile definisce le caratteristiche della cooperativa a mutualità prevalente: la principale consiste nel fatto che la cooperativa è reputata tale se il costo del lavoro prestato dai soci è superiore al 50 per cento del totale del costo del lavoro.

Come nell'anno precedente, anche nel 2009 abbiamo mantenuto la **prevalenza** del costo del lavoro dei collaboratori soci nel percentuale del **55%**.

I **requisiti** che deve avere e mantenere una cooperativa a **mutualità prevalente** a cui Risto 3 si attiene sono:

- attività svolta in prevalenza avvalendosi delle prestazioni lavorative dei soci;
- costo del lavoro prestato dai soci sia superiore al 50% del costo del lavoro totale;
- divieto di distribuzione dividendi in misura superiore all'interesse massimo dei buoni postali fruttiferi, aumentato di 2,5 punti rispetto al capitale versato;
- divieto di remunerare gli strumenti finanziari posseduti dai soci cooperatori in misura superiore a 2 punti rispetto al massimo previsto per i dividendi;

- divieto di distribuire riserve fra i soci cooperatori;
- obbligo di devoluzione, in caso di scioglimento (o trasformazione o perdita dei requisiti di mutualità prevalente) della società, dell'intero patrimonio sociale, dedotto solo il capitale sociale e i dividendi eventualmente maturati, ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione.

LA FORMAZIONE SOCI

I notevoli mutamenti sociali intervenuto negli ultimi anni, portano alla necessità di domandarsi chi è oggi il socio della nostra Cooperativa e quali sono le sue percezioni e aspettative per poter articolare risposte aziendali maggiormente rispondenti. Cercare di capire meglio come il socio, principale elemento della politica aziendale cooperativa, intrecci le due dimensioni, quella associativa e quella imprenditoriale, è fondamentale affinché la natura della cooperazione nel suo essere impresa si sostanzi e possa essere trasmessa ai futuri soci. Solo dei soci consapevoli del ruolo economico e sociale della propria azienda possono garantire il mantenimento, nel tempo, dei principi cardine che fanno delle cooperative un'azienda diversa da quella capitalistica.

FORMAZIONE DEI SOCI	PERSONE	MONTE ORE
I principi della cooperazione e il nostro essere cooperatori	56	471
La cooperativa e l'intercultura	44	186

Nel corso del 2010 sarà programmata una campagna di formazione / informazione con tutte le categorie di soci.

IL PATRIMONIO SOCIALE

Il patrimonio della cooperativa è costituito:

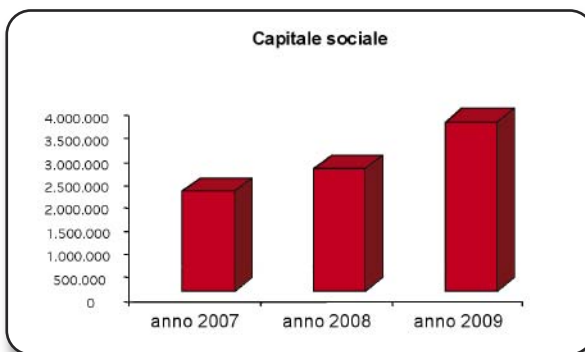
- dal capitale sociale dei soci cooperatori che è variabile ed è rappresentato dalle quote versate;
- dal capitale sociale dei soci sovventori;
- dalla riserva legale;
- da altri fondi assimilabili a riserve consentite per legge.

Come sottolinea l'art. 45 della Costituzione, la valenza sociale della mutualità cooperativa è inscindibil-

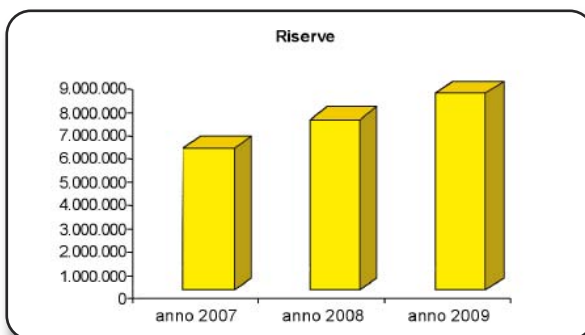
mente legata all'assenza di "fini di speculazione privata" e cioè al prevalere degli interessi comuni della cooperativa (scambievole aiuto e parità di diritti e di doveri) sugli interessi personali.

CAPITALE SOCIALE E RISERVE INDIVISIBILI

Risto 3 appartiene alle sue Socie e ai suoi Soci. Il **Capitale Sociale** è l'unico investimento a rischio per i Soci. Peraltro, si evidenzia che le riserve attuali di Risto 3 (circa € 10 milioni) garantiscono una tranquillità sul rischio del capitale investito e che la Cooperativa, in presenza di utili, rivaluta il Capitale Sociale, come sempre è avvenuto in questi ultimi anni.



Le **riserve** rappresentano gli accantonamenti fatti dalla nostra società e che saranno lasciati quale patrimonio indisponibile ai Soci che via via si succederanno all'interno di Risto 3. Questo fa sì che si dia luogo a una solidarietà intergenerazionale affinché la ricchezza prodotta rimanga alla comunità nella quale si opera. Le riserve non servono solo per il futuro, possono essere utilizzate, in caso di perdite, per coprire i disavanzi aziendali e sono quindi a garanzia dell'attività della cooperativa.



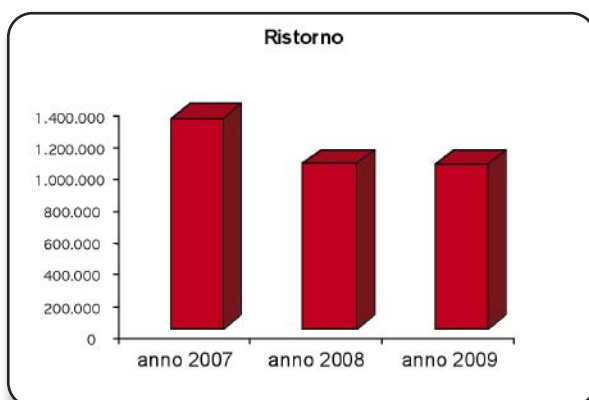
VANTAGGI MUTUALISTICI

I soci partecipano alla redistribuzione del reddito prodotto attraverso le forme che la normativa consente: ri-storno, rivalutazione del capitale.

Ristorno

Il ristorno cooperativo ha la funzione di prevedere una forma di retribuzione aggiuntiva per il Socio Lavoratore, in base al buon andamento della cooperativa, in considerazione dell'attività lavorativa e della partecipazione allo scambio mutualistico con la stessa.

Il socio lavoratore, in particolare, con il proprio apporto lavorativo, concorre a creare le condizioni di efficienza organizzativa e del lavoro, nonché le economie interne che contribuiscono a determinare l'utile di esercizio.



Rivalutazione capitale sociale

Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto opportuno mantenere la remunerazione del capitale sociale versato, tenuto conto dell'andamento del mercato finanziario e nella misura consentita dalla legge pari allo 0,7% come rivalutazione media.

La misura della remunerazione non supera i limiti stabiliti dalla legge.

Facilitazioni ai soci

A tutti i nostri Soci è offerta una gamma di opportunità di acquisto a prezzi agevolati:

- Convenzioni con i nostri bar, ristoranti, servizio catering, produzione gastronomica e dolciaria;

- Accordi con alcune importanti Società di Assicurazione per la rateizzazione dei pagamenti
- Buoni spesa - benefit a fine anno. La direzione da anni, per valorizzare il contributo di tutti, ha fatto la scelta di erogare tale benefit (in forma di beni di consumo) a tutti i collaboratori che abbiano almeno un mese di servizio nell'anno e siano in carica alla data del 31 dicembre e non dimissionari.

Prestito Sociale

Il Finanziamento dei Soci è un capitale variabile non a rischio, ma un vero e proprio credito remunerato a favore della Cooperativa.

Risto 3 ha previsto, nel proprio Statuto, di poter attuare lo strumento del finanziamento da parte dei Soci. Nel 1997 è stato approvato il regolamento, attualmente in vigore, che stabilisce le modalità e l'inquadramento del Finanziamento Sociale.

Gite formative aziendali

Le gite aziendali si svolgono con il duplice obiettivo di conoscenza culturale e gastronomica di altre realtà del territorio nazionale ed europeo. Per facilitare lo scambio comunicativo e la costruzione di relazioni meno impostate sul lavoro quotidiano, Risto 3 da anni organizza per i soci una gita di due giorni in città anche europee. Nel 2009 le socie hanno potuto visitare le bellezze artistiche e gustare le proposte gastronomiche di Monaco.

Considerato l'apporto lavorativo che anche le collaboratrici non socie mettono in campo, la cooperativa offre anche a queste ultime la possibilità di un'uscita turistico - culturale. Per le collaboratrici **non socie** la proposta è di una sola giornata in città facilmente raggiungibili. Nel 2009 la meta della gita sociale con tutti i collaboratori, soci e non soci, è stata Cremona.

Risto 3 ha impegnato € 281.661,00 per svolgere **attività sociali** con propri soci e dipendenti quali gite formative, cena di Natale, buoni spesa natalizi.

Per implementare la **comunicazione**, sia all'interno sia all'esterno della cooperativa, ha investito € 119.11,00 (*opuscoli per lavoratori, sito internet, pubblicità, bilancio sociale, abbonamenti riviste cooperazione, giornalino mensile*)

I COLLABORATORI

L'IMPEGNO DI RISTO 3

La società civile è divenuta sempre più attenta al comportamento etico delle imprese, ed è per questo che Risto 3 ha intrapreso una gestione socialmente responsabile in un momento storico dove è essenziale favorire una società che tuteli i diritti umani e il rispetto della persona, basando ogni rapporto di mercato su principi di trasparenza, equità ed efficienza. La lettura inerente ai collaboratori è stata fatta in base agli 8 principi della norma SA8000: 1) Divieto di usufruire di lavoro minorile; 2) Lavoro obbligato; 3) Garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori; 4) Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva; 5) Non discriminazione; 6) Pratiche disciplinari; 7) Orario di lavoro; 8) Legalità e trasparenza criteri retributivi.

Gli **obiettivi** che Risto3 si pone con la messa in pratica e la valutazione dei principi sopra enunciati sono:

- realizzare una maggiore soddisfazione e motivazione dei lavoratori
- tutelare il marchio e la reputazione aziendale
- ritenere che il poter garantire l'eticità della produzione possa accrescerne il valore
- migliorare i sistemi di gestione interna attraverso una migliore diffusione e circolazione delle informazioni.

Dimensioni e caratteristiche dell'occupazione

La cooperazione è l'unica forma d'impresa che istituzionalmente tende a produrre nuovo sviluppo (riserve indivisibili e impegno verso le generazioni future): la cooperativa si nutre e si sviluppa con il lavoro dei propri soci, ma ha l'obiettivo di allargare ad altri questa possibilità. Il lavoro è il tramite che collega tutto ciò.

Lavoratori occupati al 31 dicembre 2009

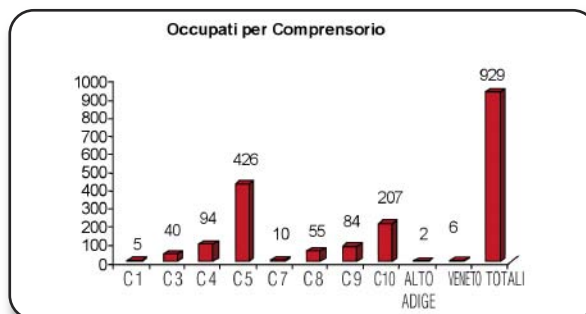
Totale	929	
Donne	847	91%
Uomini	82	9%
Soci	349	38%
Non soci	580	62%

Occupati per tipo di contratto

	2008	2009
Tempo Indeterminato		
Donne	345	358
Uomini	69	73
Soci	218	247
Non Soci	196	184
Tempo Determinato 2008		
Donne	450	489
Uomini	11	9
Soci	92	102
Non Soci	369	396

Passaggi da T. Determinato T. Indeterminato

	2008	2009
Donne	23	29
Uomini	5	5



La nostra presenza in quasi tutto il territorio Trentino dimostra l'apprezzamento della comunità per il nostro servizio e ci impegna a rispettare questo mandato di fiducia.

Per migliorare la comunicazione tra azienda e collaboratori in merito al rapporto lavorativo, è stato consegnato a tutti i lavoratori in carica un libretto informativo **"Informazioni e disposizioni regolamentari interne"**. Tale documento è inserito nel fascicolo consegnato a ogni nuova assunzione.



1° REQUISITO:

DIVIETO DI USUFRUIRE DI LAVORO MINORILE

Risto 3, in linea con la propria politica per la Responsabilità sociale d'impresa, si astiene dal ricorrere o promuovere le **forme di lavoro infantile**. Risto 3 non ammette l'utilizzo di lavoro infantile e riconosce lo studio e lo svago come principali fattori dello sviluppo psicofisico degli adolescenti: perciò s'impegna a impiegare solamente personale con età superiore ai 18 anni.

lavoratori per classe d'età	2008	2009
meno di 18	0	0
tra 18 e 20	7	2
tra 21 e 30	63	48
tra 31 e 40	328	286
tra 41 e 50	364	432
oltre 50	113	161

classe d'età/rapporto societario	SOCI	NON SOCI
meno di 20	0	2
tra 20 e 30	10	38
tra 30 e 40	86	200
tra 40 e 50	166	266
oltre i 50	87	74

Età media dei lavoratori

Soci	45
Non soci	42
Media dell'età	43

anzianità in azienda	SOCI	NON SOCI
fino a 4 anni	133	501
da 5 a 10 anni	109	58
da 11 a 20 anni	72	21
oltre i 20 anni	35	0

Nel corso del 2009 sono state 13 le presenze di ragazzi e ragazze che, in un periodo che varia da tre settimane a sei mesi secondo il loro progetto di scuola, hanno potuto confrontarsi con il mondo del lavoro in una situazione protetta di tutoraggio.

Gli **Enti** con cui siamo in collegamento sono: CFP "Veronesi" (Rovereto), CFP Ossana, Agenzia Lavoro (Rovereto), Istituto alberghiero (Trento e Rovereto), Cooperativa sociale "Ubalda Girella" (Rovereto), CS4- cooperativa sociale (Pergine), ENAIP (Tesero), "Samuele" - cooperativa sociale (Trento), "Progetto 92" - cooperativa sociale (Trento), Sistema Impresa (Trento), Servizio Formazione Professionale (Bolzano), Istituto professionale Commercio e Turismo (Trento), Istituto Alberghiero Levico e Riva del Garda.

2° REQUISITO: LAVORO OBBLIGATO

Tutte le persone che lavorano in Risto 3 prestano la loro opera senza nessuna costrizione. Risto3 applica al proprio personale, soci e dipendenti, tutte le norme previste dalla normativa in vigore e dai CCNL del Turismo- Pubblici Esercizi.

La Cooperativa, inoltre, rifiuta il ricorso a qualsiasi forma di coercizione nei confronti del proprio personale e l'utilizzo del lavoro nero, caporalato o qualsiasi forma contrattuale che comporti la violazione o l'elusione degli obblighi di legge.

Inoltre nella nostra Cooperativa:

- non sono messe in pratica misure che limitino la libertà dei lavoratori nei loro rapporti con la Cooperativa;
- la Cooperativa s'impegna affinché non siano messi in atto comportamenti lesivi della dignità della persona;
- non sono impiegati lavoratori extra - comunitari senza regolare permesso di soggiorno.

	2008	%	2009	%
TOTALE ORE LAVORATE	847.135,00		879.130,00	
GIORNI DI INFORTUNIO	354		250	
ore permesso studio	30,00	0,00	74,00	0,01
ore malattia	22.159,00	2,61	26.870,00	3,56
ore maternità	23.761,00	2,80	11.749,50	1,33
ore aspettativa	9.003,50	1,06	7.159,00	0,81
ore ferie e permessi	99.115,00	11,70	107.855,00	12,26

L'assenza per maternità (1,33%) rimane un indice caratteristico della cooperativa con il relativo turn over per le sostituzioni.

3° REQUISITO:

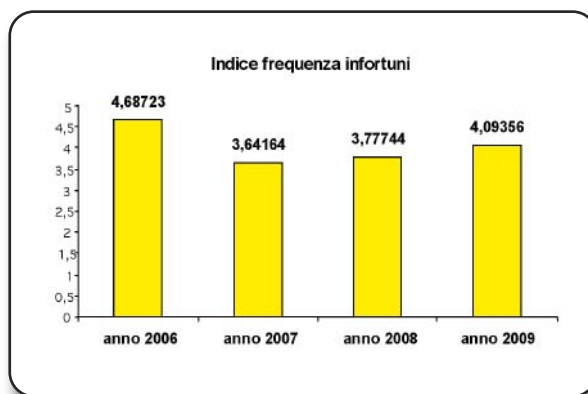
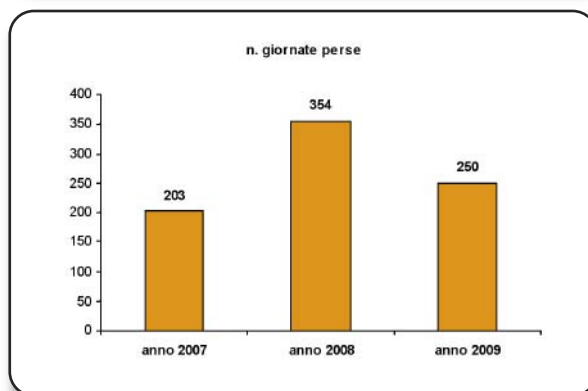
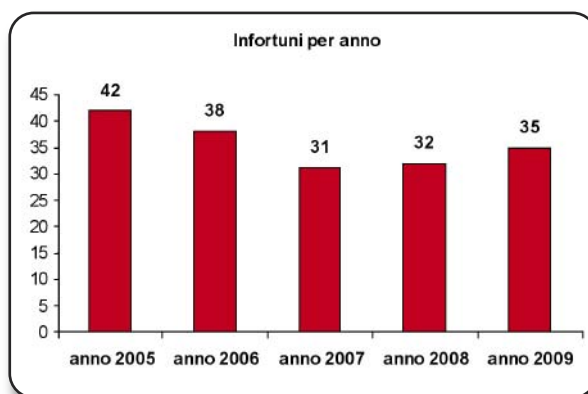
GARANTIRE LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

L'azione del sistema aziendale è volta a garantire la protezione dell'incolumità fisica dei lavoratori e di tutte le altre parti interessate nello svolgimento delle attività lavorative e, nello stesso tempo, la garanzia dell'igiene nei luoghi di lavoro.

Gestione della sicurezza

L'attenzione verso il problema sicurezza e tutela della salute dei lavoratori sono da sempre in Risto 3 obiettivi prioritari che portano a monitorare costantemente la qualità del posto di lavoro.

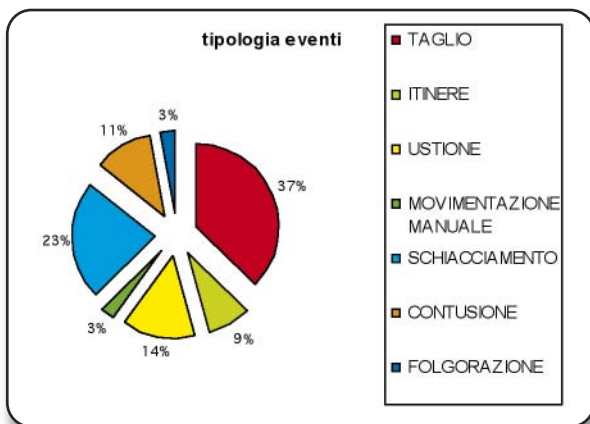
L'impegno di Risto 3 nel garantire salute e sicurezza si concretizza analizzando l'andamento degli indici degli infortuni sul lavoro. Questi si sono ridotti progressivamente nell'ultimo decennio. Un miglioramento simile è stato possibile grazie alla rigorosa applicazione delle procedure di sicurezza, unita a una costante attività di sensibilizzazione e formazione ai dipendenti, oltre ad un costante aggiornamento sotto il profilo tecnologico di macchine, impianti e di tutti gli immobili.



I.F. Indice frequenza infortuni 2009 = 4,093 (infortuni ogni 100.000 ore lavorate)

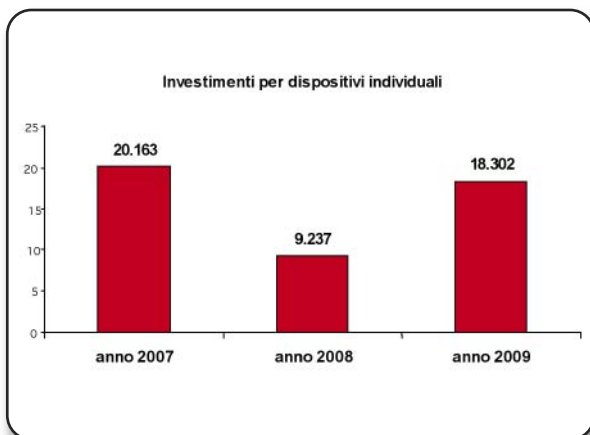
Nel corso del 2009 si nota un leggero aumento sia del numero del numero degli infortuni (+3) a fronte di un aumento del personale ma, nel contempo, una forte diminuzione delle giornate certificate per cui non lavorate. La cooperativa cercherà di monitorare tutti gli incidenti occorsi sui luoghi di

lavoro per la salvaguardia del personale e garantire un efficiente servizio.



Il documento "Valutazione rischi", che contiene l'analisi dei possibili rischi per la salute dei lavoratori nello svolgimento delle loro mansioni e nell'utilizzo dei locali e delle attrezzature aziendali, è aggiornato secondo le prescrizioni legislative.

Nel corso del 2009 è proseguito il processo d'investimento in materiali inerenti la sicurezza sul lavoro: guanti, scarpe, occhiali, maschere, giacconi. Oltre la dotazione è necessario che ogni addetto usi il materiale e lo usi nella maniera più corretta. Solo combinando questi due elementi si può ottenere il massimo rendimento dagli investimenti del materiale antinfortunistico.



% assenteismo/ore lavorate	2008	2009
ore lavorate	847.135,00	879.130,00
ore malattia	22.159,00	26.870,00
ore infortunio	3105,50	1335,50

indicatore (%)	2008	2009
% ore malattia	38,2%	32,71
% ore infortunio	0.366%	0.151%

La sicurezza sul lavoro è garantita anche e soprattutto da ciascun lavoratore / lavoratrice che si prende cura della propria sicurezza e della propria salute, oltre a quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro.

Per n. 2 incidenti sul lavoro certificati con un'assenza oltre i 30 giorni, le ispezioni dell'Ufficio di Lavoro non hanno riscontrato alcuna responsabilità aziendale.

Monitoraggio rumore

Valutazioni strumentali hanno evidenziato come tutte le mansioni ricoperte dal personale di Risto 3 siano caratterizzate da un basso livello di esposizione al rumore. Ne consegue che le attività che caratterizzano la Cooperativa non espongono i lavoratori a livelli di rumore pericolosi e che ciò, positivamente, si ripercuote anche sull'ambiente esterno e sulle zone circostanti.

FORMAZIONE

La nuova normativa delineata nel D.L.81/2008 ridisegna i compiti e i ruoli dei protagonisti della sicurezza sul lavoro stabilendo in maniera precisa quali obblighi siano delegabili e quali, invece no.

L'azione formativa è stata erogata anche tramite affiancamento nelle visite ispettive pianificate nelle diverse strutture, sopralluoghi mirati al controllo delle modalità operative e alle condizioni di salubrità dei locali.

TITOLO DI CORSO	PARTECIPANTI	TOT. ORE
D.L. 81/2008	98	130
Corso antincendio - primo soccorso	130	513
TOTALE	228	643

A tutto il personale è stato consegnato, in allegato alla busta paga, un opuscolo **"Igiene alimentare e sicurezza sul lavoro"**. Lo sforzo della Cooperativa è anche la rigorosa applicazione delle norme di sicurezza per i **terzi operanti** all'interno dei propri spazi produttivi. L'azienda si adopera quindi a richiedere ai propri appaltatori (sia imprese che artigiani) una particolare attenzione nella gestione dei lavori affidati.

4° REQUISITO: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Risto3 garantisce a tutti i Soci e Dipendenti:

- Il diritto di aderire a qualsiasi sindacato, la possibilità di eleggere rappresentanti sindacali e di svolgere attività sindacale.
- Il rispetto della contrattazione collettiva applicando interamente il C.C.N.L. "Turismo e Pubblici Esercizi" e, in caso di necessità di deroga, provvede a concordare tali deroghe con le rappresentanze sindacali liberamente elette.
- La libera elezione di rappresentanti sindacali in tutte le proprie strutture assicurando loro la possibilità di comunicare con gli iscritti sul luogo di lavoro, la partecipazione ad assemblee e riunioni.

- La prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione nei confronti d'iscritti o rappresentanti del sindacato.

Relazioni sindacali	2008	2009
Lavoratori iscritti	384	413
Lavoratori non iscritti	491	516
Delegati sindacali	9	9
Ore assemblea sindacale	288	448
Ore permesso sindacale	68	72
Ore sciopero	8	0

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati alla massima correttezza e al rispetto dei ruoli; i rappresentanti sindacali possono svolgere i loro compiti nella massima libertà senza alcuna interferenza da parte dell'azienda. L'obiettivo primario rimane quello di garantire le libertà individuali e di favorire il confronto fra le parti al fine di salvaguardare il buon clima aziendale.

5° REQUISITO: NON DISCRIMINAZIONE

Risto3 rifiuta ogni forma di discriminazione e garantisce pari opportunità ed equità di trattamento a tutti, Soci e Dipendenti, indipendentemente da razza, ceti, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età.

Pertanto Risto 3 provvede a:

- Effettuare la selezione tenendo in esclusivo conto elementi oggettivi come abilità, esperienza e istruzione rapportati alle funzioni da ricoprire.
- Garantire la formazione e l'addestramento a tutti in funzione delle necessità personali e delle esigenze organizzative e gestionali.
- Effettuare promozioni in funzione delle capacità dei singoli e delle necessità organizzative e gestionali.
- Effettuare licenziamenti solo nei casi consentiti dalla legge e in ogni caso mai per motivi discriminatori.

LAVORATORI OCCUPATI STRANIERI

Lavoratori extra CEE	55
Lavoratori CEE	20

I lavoratori stranieri corrispondono circa all'8,07% del totale dei lavoratori in cooperativa.

Tra i 75 lavoratori stranieri sono soci 7 di loro.

occupazione categorie protette (l. 68/1999)	2008	2009
totale lavoratori occupati	875	929
Lav. non sogg. al computo della quota di riserva	749	802
Lav. soggetti al computo della quota di riserva	132	113
Lavoratori disabili	11	12
Lavoratori orfani del lavoro	2	2

Risto 3 adempie al rispetto delle norme per l'inserimento dei disabili siano essi fisici o con disagio sociale. L'adozione di una cultura inclusiva e la disponibilità delle opportune tecnologie assistive permettono l'eliminazione, o quanto meno la riduzione dell'handicap e consentono anche al lavoratore disabile di mettere pienamente a frutto le proprie potenzialità.

Inquadramento lavoratori per mansione-qualifica	UOMINI	DONNE	TOTALE
Addetti al lavaggio/pulizie	3	3	6
Cameriere - Commis cucina	7	500	507
Cassiere	0	20	20
Barista - Commis bar	1	25	26
Lavorazione carni	2	0	2
Manutentore	3	0	3
Magazziniere	4	0	4
Aiuto cuoco	2	122	124
Capo cuoco	4	3	7
Cuoco	37	151	188
Coordinatori	9	8	17
Impiegati e Quadri	14	18	32

6° REQUISITO: PRATICHE DISCIPLINARI

Risto 3 rispetta l'integrità mentale, emotiva e fisica dei propri lavoratori, pertanto rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge e dal C.C.N.L., in particolare tutte quelle pratiche che possono ledere tale integrità.

La Cooperativa applica il codice disciplinare previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria, affisso in ogni luogo di lavoro, visibile a ogni dipendente, che descrive le pratiche disciplinari esistenti. L'esercizio delle sanzioni disciplinari è ammesso nell'ottica di garantire il buon andamento dei rapporti tra lavoratori e tra questi e i loro superiori ed è regolato secondo quanto previsto:

- Per i Soci dal regolamento interno
- Per i dipendenti dallo Statuto dei Lavoratori (L. 300/70) e dal C.C.N.L. applicato.

Nel corso del 2007 sono state elevate **11 sanzioni disciplinari**. Parte di esse erano riferite a mancato rispetto delle procedure relative all'igiene e sicurezza alimentare, le altre erano relative a comportamenti non conformi in ambito lavorativo.

Le contestazioni hanno dato luogo a richiami scritti.

7° REQUISITO: ORARIO DI LAVORO

La durata dell'attività lavorativa a tempo pieno è fissata in 40 ore settimanali ed è determinata dalle norme del contratto nazionale.

Eventuali modifiche della distribuzione delle ore nell'arco della settimana sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi.

A fronte di richieste individuali, Risto 3 s'impegna a valutare la possibilità di concedere variazioni nell'orario (e nei tempi) di lavoro che favoriscano la conciliazione fra la vita lavorativa e la vita privata delle persone, pur salvaguardando la produttività e l'efficienza dell'organizzazione.

Il lavoro straordinario è effettuato solo per breve durata e per situazioni che non possono essere fronteggiate con l'assunzione di nuovo personale. E' sempre concordato tra il responsabile di settore e il singolo lavoratore e non supera mai i limiti definiti dal contratto collettivo nazionale.

Il lavoro straordinario è remunerato secondo quanto previsto dai contratti collettivi.

A fronte di una disponibilità dall'azienda a venire in contro alle esigenze dei singoli lavoratori, si richiedono sempre la massima collaborazione da parte di questi ultimi e un senso di responsabilità per il servizio collettivo che la Cooperativa svolge.

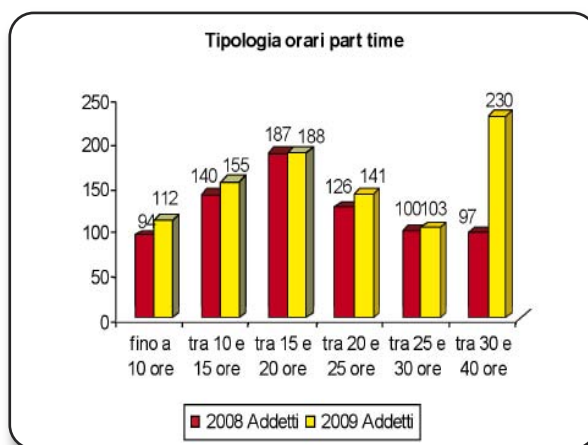
Nell'organizzazione generale degli orari di lavoro vogliamo mettere in evidenza come la scomposizione degli orari risponde ad una domanda della lavoratrici donne che, essendo la loro presenza predominante, domandano di **avere orari compatibili con i propri carichi famigliari**. Questa richiesta, per essere esaudita, non permette di offrire nello stesso luogo di residenza orari pieni. Come risulta dall'analisi di clima interno effettuata nel 2008, l'aspetto di poter coniugare lavoro e famiglia è una condizione che soddisfa molto le collaboratrici perché permette loro di intrecciare due aspetti fondamentali nella vita di una persona.

INQUADRAMENTO ORARIO DEL PERSONALE

<u>Tempo pieno</u>	<u>Uomini</u>	<u>Donne</u>	<u>Totale</u>
2008	68	63	131
2009	72	68	140

<u>Tempo parziale</u>	<u>Uomini</u>	<u>Donne</u>	<u>Totale</u>
2008	12	732	744
2009	10	779	789

Nel 2009 sono stati presentati circa 209 curricula. Risto 3 tende ad usufruire di lavoratori **interinali** solo in casi particolari.



Nel 2009 sono stati sottoscritti circa 70 contratti a tempo limitato.

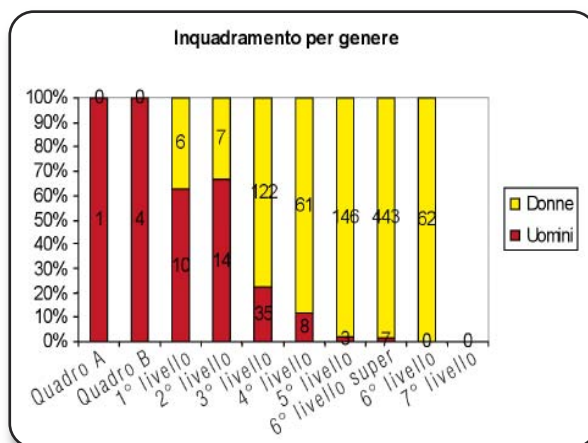
8° REQUISITO:

LEGALITÀ E TRASPARENZA DEI CRITERI RETRIBUTIVI

Risto 3 corrisponde ai lavoratori una retribuzione rapportata alla quantità e qualità del proprio lavoro. Risto 3 ha scelto, da sempre, un assetto organizzativo che non prevede sul piano contrattuale la figura del dirigente.

In particolare la Cooperativa garantisce a tutti, Soci e Dipendenti, retribuzioni almeno pari a quanto previsto dal C.C.N.L. nazionale.

Risto 3 garantisce parità di remunerazione al personale maschile e femminile (a fronte di uguale mansione, inquadramento e prestazione).



Risto 3 applica, anche a tutti i collaboratori con orario di servizio di due ore, la possibilità della fruizione del pasto come a tutti i lavoratori ma non è addebitato la quota in busta paga.

Condizioni di **miglior favore** adottate da Risto a favore di tutti i collaboratori:

- Integrazione 3% periodo di malattia a carico ditta;
- Ai soci ordinari 1% a carico ditta per fondo pensione "Plurifonds";
- Ai soci con contratto a tempo determinato possibilità di accedere all'assistenza sanitaria integrativa "Coopersalute";

- Al personale in difficoltà sono concessi anticipi/acconti di stipendi;
- Ai soci lavoratori in gravi difficoltà familiari possono essere concessi anticipi sul TFR oltre quanto stabilito dalla normativa.

Le retribuzioni sono pagate mensilmente, nel giorno stabilito, in linea di massima tramite bonifico bancario e, se richiesto, con assegno circolare.

Nel 2009 sono state presentate 139 pratiche di richieste di rimborso a **Coopersalute** (dipendenti e soci) pari a € **18.642,83**.

I CLIENTI

DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ VERSO I NOSTRI CLIENTI

La direzione di Risto 3 considera la Qualità, la sicurezza sul lavoro e del prodotto, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, i valori fondanti per sostenere la competizione sul mercato e mantenere la credibilità aziendale costruita nel tempo sul territorio provinciale ed extra-provinciale.

Gli **obiettivi** fondamentali della strategia aziendale Risto 3 sono riconducibili ai seguenti aspetti:

- soddisfazione delle esigenze dei propri clienti;
- soddisfazione dei propri soci e collaboratori;
- gestione e controllo dei rischi per la sicurezza alimentare;
- attenzione e prevenzione delle prestazioni di sicurezza con conseguente miglioramento per le condizioni dei lavoratori;
- selezione dei fornitori;
- attenzione al rispetto dell'ambiente in tutte le fasi di produzione e gestione del servizio

Risto 3 assicura il suo impegno a fornire mezzi e risorse umane, organizzative, tecnologiche ed economiche adeguate affinché siano rispettati i seguenti **principi**:

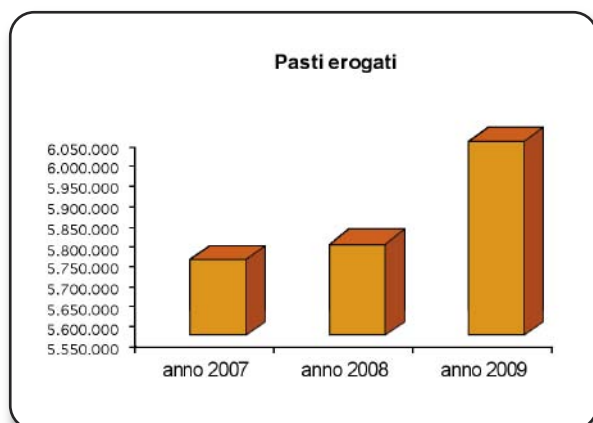
- Individuare in anticipo le esigenze del cliente e le sue aspettative per soddisfarle tramite la qualità dei servizi erogati;
- Definire una costruzione puntuale dei processi e delle procedure per la gestione dei rischi e per la sicurezza igienico- alimentare con la riduzione dei rischi alla fonte;
- Sottoporre gli ambienti di lavoro a un miglioramento continuo per l'analisi delle condizioni di sicurezza delle nostre lavoratrici /lavoratori;
- Attribuire un'importanza particolare alla conservazione delle risorse naturali del nostro territorio operando con rigore e costante rispetto delle norme;
- La rispondenza, non solo di forma, al principio del rispetto dei diritti dei lavoratori secondo i parametri della Responsabilità Sociale;

- Sviluppare la competenza e la professionalità di tutte le nostre risorse umane;
- Coinvolgere il personale rendendolo sempre più elemento di sviluppo della cooperativa e consapevole di un gioco di squadra volto al raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle parti interessate;
- Operare in un'ottica di sistema integrato di gestione dei sistemi per ottimizzare i risultati.

LA POLITICA COMMERCIALE

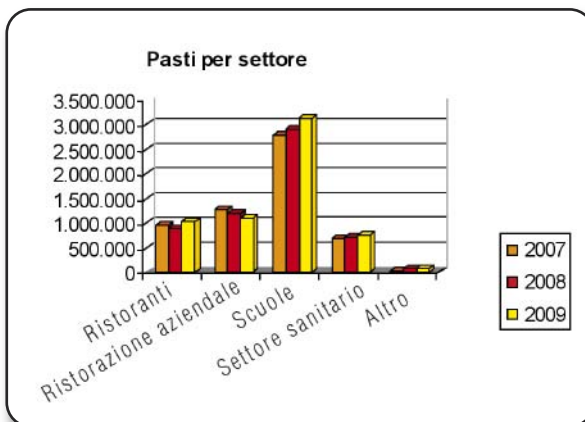
La politica commerciale dell'azienda è orientata a creare rapporti consolidati con la clientela sia privata sia pubblica, secondo un rapporto fiduciario basato sulla correttezza e qualità del servizio.

Risto 3 ha come area geografica di riferimento il Trentino nel quale è nata ed esercita gran parte del volume d'affari. Lo sviluppo attuale e prospettico è rivolto anche verso l'Alto Adige (Sud Tirolo) e il Veneto mediante accordi strategico - operativi con altre aziende del settore profondamente radicate in questo territorio.



La società opera attraverso: strutture fisse di proprietà; strutture in affitto (a importo, a percentuale o con ipotesi miste); attraverso affidamenti che, possibilmente, abbiano scadenze temporale dilatate nel tempo; attraverso l'acquisizione di appalti pubblici e privati.

Risto 3 ritiene importante che tutte le modalità sopra menzionate convivano: la diversificazione dei rischi è uno dei fattori di una crescita relativamente tranquilla.



Nel grafico si evidenziano le percentuali d'incidenza dei due mercati privato e pubblico sulla strategia aziendale complessiva.

I SETTORI DI IMPRESA

La strategia d'impresa di Risto 3 si suddivide in:

- **Ristorazione Commerciale, Collettiva, Socio - sanitaria**
- **Banqueting**
- **Servizi di consulenza e forniture**

RISTORAZIONE COMMERCIALE

Si definisce tale la ristorazione aperta al pubblico soprattutto a mezzogiorno, nella quale il fattore determinante è la velocità del servizio proposto a un prezzo competitivo.



In questa fascia si collocano i **Ristoranti Self** che Risto 3 gestisce direttamente:

- a Trento si trovano i Ristoranti Self "Gaia", "Giulia", "Glenda", "Isotta", "Gusto della Cooperazione Trentina"
- a Rovereto sono localizzati i Ristoranti Self "Gilda", "Ginestra", "le Arti-Mart"
- a Borgo Valsugana troviamo il Ristorante Self "Fiore di Cardo"
- a Feltre il ristorante "Pavone"

Nei nostri **Ristoranti Self** le proposte offerte ai clienti sono a libero servizio ("Free Flow") con il menù studiato per soddisfare al meglio le esigenze di coloro che prediligono un pasto veloce senza rinunciare alla freschezza e alla leggerezza. Per chi abbisogna di un pasto più sostanzioso, la scelta varia dai menù tradizionali del nostro territorio, alle opportunità che si rifanno alle proposte di altre Regioni, con la scelta anche di carni alla griglia cotte al momento. Tutti i prodotti sono confezionati giornalmente e vengono di continuo rinnovati.

Per incontri riservati o di lavoro si può richiedere, ove presente, la prenotazione di un'apposita sala.



Nel ristorante "**L'altro Isotta**" (solo orario serale dal venerdì alla domenica) abbiamo voluto sperimentare una nuova modalità di servizio partendo dallo stesso spazio ma variando le caratteristiche sia di servizio sia di logistica interna.

Tutte le nostre strutture optano per la formulazione di un **menù stagionale**, rinnovato giorno per giorno, con **derrate** provenienti soprattutto dal **territorio regionale o comunque italiano** (ortaggi, frutta, prodotti lattiero caseari, acqua e vini). In questo modo, oltre a valorizzare la produzione locale e nazionale, si contengono i costi sia economici sia ambientali. Infatti, importando alimenti "fuori stagione", provenendo questi da altri Stati, aumentano i costi relativi al trasporto (inquinamento, emissioni di Co2, imballaggi, ecc.).

Negli ultimi anni si è notata una differenziazione dell'approccio dei Clienti al pasto dovuta, come detto precedentemente, alle mutate abitudini alimentari e stili di vita. Sono richiesti sempre più pasti ridotti, pietanze dietetiche con grande preferenza di verdure.

Inoltre Risto 3, da due anni, ha rafforzato una politica di approccio alla ristorazione veloce che, oltre alla qualità e alla sicurezza dei prodotti offerti, è composta anche da un'attenzione alla **cura degli ambienti**: il piacere di mangiare, seppur veloce, in un ambiente curato attraverso un'analisi costante di "visual merchandising".

RISTORAZIONE AZIENDALE

In questo settore operativo si collocano i servizi offerti alle aziende e ai loro lavoratori.

Di questa tipologia fanno parte:

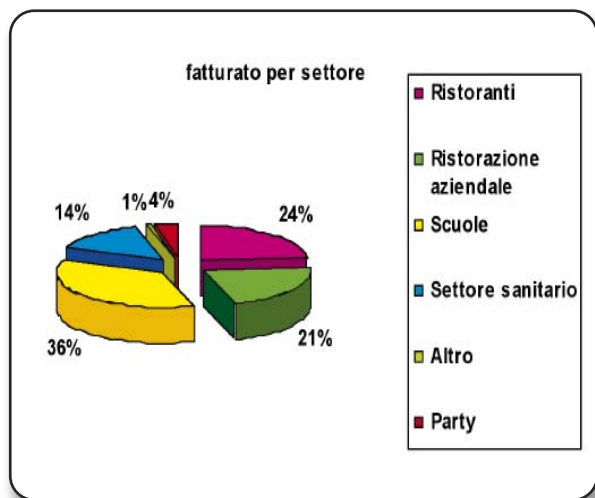
- i **Ristoranti Aziendali**: un'offerta mirata alle effettive esigenze dell'Azienda e dei suoi dipendenti che garantisce un'alimentazione sana ed equilibrata per favorire una veloce ripresa delle attività lavorative;
- i **Ristoranti Interaziendali**: strutture di medie e grandi dimensioni a disposizione di più Aziende che garantiscono un servizio rapido, di qualità, in linea con le aspettative dell'utenza.

Tra i nostri principali clienti annoveriamo:

- **a Trento**: Trentino Servizi, Industrie Zobebe, Cavit srl, Trento Frutta spa, Cantine Ferrari, SAIT s.c., Unicredit spa, Watts Londa spa, Guardia di Finanza.
- **a Rovereto**: Teconofin Strutture, Dormer Italia, Marangoni Pneumatici, Marangoni Meccanica, Pama spa, Marsilli, Sandoz.
- **a Riva del Garda e Arco**: Cartiere Fedrigoni, Arconvert
- **in Valsugana**: Sata Castelnuovo, Adige Levico, Nord Vetri Pergine, Coster Calceranica.

I punti di ristorazione **Interaziendale**, cui possono accedere i dipendenti di aziende convenzion-

ate, si possono trovare: a Mezzolombardo "Miosse", Mattarello "Bacini Montani", Riva del Garda "Comprensoriale", Pergine Valsugana "Comprensoriale", Rovereto "Centro Trentino Sviluppo-BIC" e "Atipackaging"



I SERVIZI SOCIO- SANITARI E SCOLASTICI

La qualità dei servizi offerti si basa su quattro caratteristiche che Risto 3 reputa i suoi maggiori punti di forza:

- Garantire l'uso di **prodotti biologici** nelle scuole di primo grado. In alcuni appalti scolastici Risto 3 ne garantisce una quota consistente dell'intero piano alimentare.
- L'uso, ove è possibile, di **prodotti locali** certificati, di alta qualità soprattutto per quanto riguarda latticini e ortofrutta.
- Un'attenzione alla **costruzione dei menù** che rispondano ai bisogni delle varie utenze, studiati e composti da uno staff di esperti in alimentazione;
- Una continua attività di **Formazione** del personale, che oltre a garantire il rientro nei parametri delle nostre certificazioni, fa sì che i Clienti siano serviti sempre con professionalità e cortesia.

In questo settore sono comprese:

- oltre 150 strutture **Scolastiche** (Asili Nido, Scuole dell'Infanzia, Scuole dell'Obbligo, Scuole Superiori o Professionali, Università) dove sono distribuiti giornalmente oltre 15.000 pasti; è molto importante trasmettere ai bambini e ragazzi corrette abitudini alimentari attraverso una dieta variata e l'utilizzo di prodotti di qualità;
- oltre 20 strutture di tipo **Sanitario e Terza Età** quali Case di Cura/Ospedali, Case di Riposo, Centri Diurni per anziani, Comunità Protette con Persone aventi problemi di svariato tipo.

RISTORAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'alimentazione ha un importante significato simbolico positivo per la dignità e l'auto-considerazione delle persone anziane e/o ammalate. In questo delicato ambito, la cooperativa ha saputo trasferire il meglio dell'esperienza accumulata in altri campi della ristorazione aggiungendo una particolare attenzione verso l'utente finale: una fascia debole e quindi da seguire con estrema attenzione e scrupolo.

Risto 3 pone, anche nell'approccio da parte degli operatori della ristorazione assistenziale, l'attenzione affinché siano presenti aspetti che esulano da quelli più generici della ristorazione collettiva.

I **menù formalizzati** tengono perciò conto di più aspetti dell'alimentazione della persona anziana e/o ricoverata proponendo una prestazione integrata fra dimensione psichica come motivazione e interesse al cibo e dimensione nutrizionale.

Da qui derivano i nostri obiettivi:

- ruolo della **centralità del paziente** mediando i concetti nutrizionali con gli aspetti di gradevolezza e piacere del pasto;
- la **flessibilità dei tempi** di somministrazione;
- il grado di **soddisfamento dell'ospite** come strumento di monitoraggio e cambiamento dell'offerta alimentare pur nel rispetto dei corretti parametri nutrizionali.

Un servizio di ristorazione completo in una casa di soggiorno anziani comprende:

- **Un servizio dietetico** nel quale dietiste specializzate elaborano menù specifici anche nel rispetto delle tradizioni culinarie locali.
- **Un approvvigionamento** delle materie prime tramite la piattaforma interna con un maggior controllo sui prodotti.
- **Uno staff di tecnologi alimentari** che garantiscono, tramite visite ispettive e analisi dei prodotti, la massima sicurezza e igienicità del prodotto servito.
- **Una formazione** continua del personale.
- Una corretta esecuzione dei **menù** da parte di personale professionalizzato.
- Una distribuzione di eventuali **pasti a domicilio** in accordo con le strutture pubbliche preposte.

I nostri clienti in questo settore sono:

- **a Trento:** Residenza per anziani "Veneto", "Casa e Famiglia", "Villa Belfonte", Ospedale "Villa Bianca", Casa della Giovane, APSP via Grazioli e Povo
- **a Rovereto:** APSP via Vannetti (2 sedi).
- **a Arco:** Casa di Cura e residenza Anziani "Sacra Famiglia"
- **a Baselga di Pinè:** Residenza per Anziani
- Serviamo per i **Comuni** i pasti a domicilio per anziani a Rovereto e Merano, per i Comprensori in Alta Valsugana, Val di Fiemme, Valle dell'Adige, Vallagarina

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Igiene e sicurezza dei pasti, efficienza del servizio ma anche momento educativo

Questi sono gli assi portanti che sostengono ogni giorno dell'anno il servizio di Risto 3 nella preparazione dei circa **3.000.000 di pasti** ai nostri studenti nelle scuole primarie, secondarie e superiori del Trentino.

Risto 3, forte della sua esperienza più che trentennale, è in grado di dare risposte efficaci e nel

contempo differenziate per ogni specifica realtà scolastica.

Una ristorazione scolastica di qualità richiede una complessa azione organizzativa basata sull'interazione tra il personale addetto alla mensa, professionisti dell'Ente Pubblico, corpo docente, famiglie e, non ultimi gli alunni/utenti.

Le nostre cuoche, insieme allo staff di dietiste e tecnologi alimentari, sono consapevoli della vulnerabilità degli utenti a cui è rivolta la ristorazione scolastica. I metodi di lavorazione devono garantire **assoluta qualità e sicurezza** e sono effettuati con metodo e rigore venendo incontro sia alle **richieste dei capitolati di appalto sia ai gusti dei bambini.**

Un menù per i bambini che risponda ai seguenti obiettivi:

- Cercare di variare il più possibile le preparazioni dei piatti per tradurre nella pratica **le raccomandazioni dell'INRAN** (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione), dell'**OMS** (Organizzazione Mondiale Sanità);
- Offrire preparazioni semplici, saporite e nutrienti, utilizzando esclusivamente **alimenti stagionali**, provenienti quanto più possibile dal territorio e /o agricoltura biologica;
- Proporre piatti della tradizione gastronomica locale mediterranea con l'uso di **prodotti tipici del territorio e tradizionali**;
- Rendere il pasto un momento piacevole per favorire **l'educazione al gusto**;
- Trasmettere **messaggi educativi** finalizzati a promuovere uno stile alimentare sano anche nell'ambito extrascolastico.

LE ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE ALIMENTARE

RISTO 3 propone un progetto di educazione alimentare alle scuole che pone in primo piano il rapporto quotidiano con il cibo e il pasto offerto a scuola, i suoi legami con la salute, con il territorio, con l'equilibrio dell'ambiente e con la cultura. Questo percorso aiuta gli insegnanti ma soprattutto

i genitori e bambini a scoprire il piacere di lavorare in gruppo e di mangiare sano.

La promozione della salute necessita di un'azione coordinata di diversi attori sociali: la scuola, le autorità locali, le aziende di ristorazione. Nella scuola, dove esistono idonee esperienze, sono i percorsi educativi e didattici che possono offrire l'opportunità di raggiungere e interagire con bambini e adolescenti. Importanti sono inoltre le attività informative e educative che devono assumere una funzione costante, volte a migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti della popolazione infantile.

Ogni due anni vengono stampati circa 12.000 opuscoli, redatti in collaborazione tra gli esperti della cooperativa e dei Comprensori, che sono mano a mano distribuiti a tutti i bambini delle prime classi.

In questo settore, quello da cui ha mosso fin dall'inizio e primi passi, Risto 3 garantisce giornalmente il servizio mensa a oltre 9000 studenti di ogni ordine e grado in oltre 150 strutture.

Tra i nostri **principali clienti** nel settore scolastico ricordiamo:

- **Scuole dell'obbligo** del Comprensorio Valle dell'Adige, Comprensorio Vallagarina, Comprensorio Val di Fiemme, Comprensorio Alta Valsugana, Comprensorio Bassa Valsugana, Comprensorio Valle Giudicarie, Comprensorio Basso Sarca e Ledro, Comprensorio Valle di Sole.
- **a Trento:** Istituto "Maria Bambina", Istituto "Sacra Famiglia", Seminario Maggiore
- **Istituti Professionali:** "A. Barelli" a Levico, "Enaip" di Trento - Borgo Valsugana – Tione – Villazzano, Arco; "Istituto del legno e servizi alla persona" a Trento, Università a Rovereto.

PRODUZIONE DI PRODOTTI ALIMENTARI

Alla fine del 2009 sarà messa in atto una rivisitazione degli obiettivi che sottostavano al settore "produzione gastronomia" con un correlato cambio di attività. La produzione di alimenti (canederli,

spatzle..) preparati a livello artigianale, non riesce a tenere il passo a livello commerciale in un mercato di settore dove quello che conta è il basso prezzo del prodotto finto.

Risto 3, non accettando questa impostazione, ha preferito diversificare la produzione all'interno della Gastronomia.

Si è perciò pensato di investire maggiormente sul settore Party. Le attrezzature e il personale nel reparto che era della Gastronomia contribuirà alla preparazione dei servizi Party che amplierà così le proposte al cliente.

Nel contempo, la struttura servirà come "base di appoggio" per emergenze che potrebbero nascere nei vari punti cottura della Regione.

IL BANQUETING

Già presente sul territorio dal 1984, dal 2009 RistoParty è stata ricondotta all'interno della casa madre. Si amplia così l'offerta della cooperativa anche per servizi di banqueting e catering con la denominazione "Risto 3 Party".

"**Risto 3 PARTY**" negli anni ha visto consolidare il proprio trend di crescita a fronte di una concorrenza nel mercato trentino che si è molto accentuata specialmente negli ultimi anni e alla crisi economica che ha avuto risvolti anche in questo settore. Il fatturato insieme alla soddisfazione esplicitata dai nostri Clienti, ci fa intravedere che siamo sulla strada giusta per offrire, come azienda, un servizio rispondente alle più alte richieste.

"Risto 3 PARTY" è in grado, con i propri servizi, di rispondere alle esigenze di:

- una **clientela privata** dalle cerimonie dei momenti importanti, al catering in casa per feste private;
- una **clientela aziendale** dove il nostro lavoro qualifica convention, riunioni aziendali, coffee break e buffet.

Il grande come il piccolo evento richiede sempre la stessa dedizione partendo dai nostri punti di forza che si traducono in:

- **Qualità del prodotto**
- **Flessibilità organizzativa**
- **Innovazione nella tradizione**
- **Sensibilità per le attese del Cliente**

Nel sito www.risto3.it potete trovare alcune proposte che può offrirvi "Risto 3 Party": il nostro responsabile, nel primo contatto con Voi, saprà coniugare la nostra fantasia con le vostre necessità.

Fra le centinaia di Clienti annoveriamo la Federazione della Cooperazione Trentina, molte Casse Rurali, l'Università di Trento, la Provincia Autonoma Trento, il Mart, ecc.

I SERVIZI: CONSULENZE E FORNITURE

RISTO 3 partendo dal suo scopo mutualistico, come espresso nello Statuto, ha implementato nei suoi trenta anni di attività una serie di servizi per migliorare la qualità finale ai suoi Clienti. Tali servizi, oltre l'attività peculiare della ristorazione si possono identificare:

- a) **consulenze gestionali** e tecniche, analisi e/o progettazione per terzi nell'ambito delle attività di ristorazione;
- b) **attività di formazione** anche tramite corsi per esterni nel settore dell'alimentazione e della ristorazione;
- c) **consulenza in materia di sicurezza alimentare e dietetica** (stesura menù, tabelle bromatologiche, diete particolari); tenuta Manuale Haccp;
- d) **promozione** d'informazione sociale, cooperativa, alimentare e dietetica anche attraverso la pubblicazione di libri, opuscoli e articoli in genere;
- e) **manutenzione** di attrezzature, impianti generici o specifici, per proprie strutture, per strutture di clienti pubblici o privati, sia in gestione sia con un contratto di consulenza e /o manutenzione;
- f) **gestione forniture di derrate alimentari per clienti pubblici e privati.**

Risto 3 ha organizzato un'apposita **piattaforma** per lo stoccaggio di prodotti freschi e surgelati. Questo sistema di acquisto ha registrato un notevole incremento di volume, in prevalenza per le forniture alle nostre strutture ma in crescendo anche per le forniture ad altri clienti della nostra provincia. (Case di Riposo, Istituti, Scuole Materne, Ristoranti).

In questa formula, normalmente il cliente, con il proprio personale, confeziona la materia prima che noi forniamo. La nostra garanzia è il rispetto delle tabelle dietetiche per il giusto apporto calorico, la migliore scelta delle derrate, la valutazione professionale dietetica e igienico sanitaria garantite dal nostro personale, la competitività dei costi tramite una piattaforma per ottimizzare gli acquisti.

Il **vantaggio per i clienti** è la garanzia di poter offrire un servizio completo con la sicurezza di una ristorazione adatta alla fascia d'età del proprio segmento di utenza risparmiando sui costi della filiera degli approvvigionamenti.

Molte sono le possibilità e le alternative che possono essere messe in campo, non escludendo collaborazioni con altre aziende alimentari interessate e la costituzione di specifiche società. Non ci accontentiamo del solo risultato di ottimizzazione derivabile alle nostre strutture, ma ci impegniamo a sviluppare un ulteriore e interessante business in linea con i principi della nostra Cooperativa.

Tra i nostri **principali clienti** citiamo:

- cooperativa **"Proges"** (per la ristorazione nei nidi d'infanzia),
- cooperativa **"Alisei"** (ristorazione nelle case di riposo)
- alcuni **Istituti Scolastici** Superiori (ristorazione per adolescenti).

I BUONI PASTO "E-LUNCH"



Dall'anno 2005, Risto 3 è entrata a far parte del mercato di Buoni Pasto con la collegata **"E-Lunch Srl"** con l'obiettivo di

calmierare il mercato che fino ad oggi vedeva tutti i Ristoratori costretti ad accettare provvigioni sui buoni pasto molto pesanti. La compagine sociale è costituita, oltre che da Risto 3, anche dalle associazioni di categoria dei ristoratori di Trento e Bolzano.

Dal 2008 Risto 3 è diventata socio di maggioranza assoluta di "E- Lunch" tramite la controllata "Cofinanzia" (100%).

L'attività di "E-Lunch" ha già permesso, a fronte di un notevole sforzo economico iniziale, una consistente diminuzione delle provvigioni a carico di Risto 3 e di tutti i ristoratori della regione applicate sia da E-Lunch sia da parte di altre aziende emittitrici di Buoni Pasto (Ticket Restaurant, Lunch Time, ecc.)

La positività della scelta strategica è sottolineata dalla crescita del numero di Clienti: a fronte di 9 Clienti dal 2006, si è passati agli oltre **100 del 2009**.

Fra i nostri **principali Clienti** annoveriamo:

- Provincia di Bolzano
- Informatica Trentina
- Provincia di Padova
- Comune di Trento
- Gruppo Trentino Servizi
- Gruppo ITAS
- Autostrada del Brennero

I ristoranti convenzionati in Trentino Alto Adige sono 1300.

SISTEMA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE. UNA VERIFICA SUL CAMPO

Negli ultimi decenni è cresciuta la consapevolezza delle aziende che la qualità non è più una cosa "interna", ma piuttosto un metodo per conoscere, prevenire e avvicinarsi il più possibile alle esigenze del cliente.

Tale radicale cambio di visione include, per tutte le aziende, due concetti di base con le relative implicazioni operative:

- la qualità comincia dal cliente, dalle sue priorità in evoluzione;

- diventa "qualità" tutto ciò che il cliente percepisce e riceve: prodotto, servizio, rapporto, immagine, reputazione, fiducia.

Nell'attuale contesto i clienti sono la cosa più importante: non dipendono da noi, siamo noi che dipendiamo da loro. Ovviamente per tutte le aziende, i clienti costituiscono la base per un mantenimento dell'azienda stessa sul mercato e ne garantiscono lo sviluppo. Il nostro compito più importante è come riuscire a soddisfarli con la consapevolezza che le mutate esigenze hanno fatto cambiare anche l'atteggiamento di benevolenza o meno del cliente insoddisfatto che è sempre meno incline a perdonare gli errori.

Risto 3 ha aderito, da più di dieci anni, alle norme volontarie di comportamento dettate dalla norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2008** in merito alla **qualità dei processi aziendali**. Tale norma stimola l'azienda ad analizzare le percezioni del cliente rispetto al soddisfacimento delle aspettative che questi ha avuto nel momento dell'approccio con la società. Non si può misurare la qualità senza avere dati di ritorno sul giudizio del cliente che usufruisce, giorno dopo giorno, dei nostri servizi.

Risto 3 nel mese di giugno del 2009, con la collaborazione del prof. Carlo Borzaga (EURICSE) e della dott.ssa Sara Depedri, ha condotto una ricerca a tappeto rivolta ai clienti dei suoi Ristoranti self per valutare le esigenze dei propri clienti e dove si possa intervenire per attuare dei miglioramenti.

Il questionario, abbastanza complesso e articolato, era composto di 43 domande e suddiviso in tre fasce di interesse: informazioni anagrafiche (anonime); modalità di fruizione del servizio; percezione rispetto alla composizione dei piatti.

L'ultima domanda, considerata dirimente rispetto ad un giudizio positivo, chiedeva al cliente una sua raccomandazione o meno del ristorante in questione.

Di seguito si possono leggere le valutazioni sugli "elementi del servizio" rispetto ai ristoranti

campionati e avere quindi un'idea sulle percezioni dei clienti.

QUESTIONARI CONSEGNATI: Sono stati consegnati 2376 negli **otto ristoranti di proprietà:** Trento (Gaia, Glenda, Giulia, Gusto della Cooperazione), Rovereto (Mart-le Arti, Gilda, Ginestra), Borgo (Fior di Cardo).

Si è avuta una percentuale di risposta da parte dei clienti del **91%**.

PROFESSIONI: La categoria professionale maggiormente rappresentata è quella del personale impiegatizio (compresi i liberi professionisti) che corrisponde al 60,2%.

La categoria professionale composta invece da operai, tecnici, artigiani assomma al 30,2%.

GENERE: I clienti sono per il 68,4% MASCHI e per il 28.6 % DONNE

SCELTA RISTORANTE: La variabile maggiore è l'essere **"raggiungibile"** (48,9%) seguito da **"rapporto qualità/prezzo"**. (30,2%).

CORDIALITA' DEL PERSONALE

La cordialità del personale è stata valutata **positiva** nella categoria molto/abbastanza dal **96,5%** dei clienti.

In Risto 3 il personale, oltre alla formazione inerente la sicurezza e l'igiene alimentare, viene continuamente sollecitato al rispetto e all'attenzione verso il cliente.

Tale caratteristica è da sempre un caposaldo del modo di operare della cooperativa e quindi si ritiene debba essere un momento basilare per l'erogazione di un servizio di qualità.

TEMPI DI ATTESA

La risposta dei nostri clienti si è attestata al **78,4%** di soddisfazione **positiva**. Risto 3 è consapevole che "l'attesa" è un segmento del servizio da monitorare per facilitare i rientri dalle pause

pranzo. E' anche vero che si può incidere solo parzialmente sulla variabile che impone carichi di richieste di prestazioni nelle stesse fasce orarie. Le "code" sono un problema da affrontare costantemente con innovazioni e riorganizzazioni, ma anche con richieste di modifica dell'ora di accesso al servizio da parte dei clienti.

AMBIENTE ATMOSFERA

Risto 3 è soddisfatta della percentuale di **positività** riscontrata tra i suoi clienti (**83,4%**) rispetto a questa variabile. In questi anni si è cercato di dar vita ad ambientazioni semplici ma accoglienti e funzionali. La strategia aziendale, già da qualche anno, prevede la ristrutturazione programmata dei locali di nostra proprietà. Ciò permetterà una migliore vivibilità degli spazi sia a tutti i clienti sia al personale (facilitandone il lavoro).

PULIZIA STOVIGLIE

Questo elemento, con una risposta di soddisfazione dei clienti al di sopra delle aspettative con il **95,1% di risposte positive**, ci rende molto orgogliosi. In questi ultimi anni Risto3 ha investito molto sulla sicurezza e igiene alimentare. Un aumento del personale in quest'area, una moltiplicazione delle visite di controllo interne, un aumento di monte ore formazione per addetto favoriscono la tranquillità del cliente di trovarsi in un ambiente igienicamente sicuro.

RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

Relativamente a questo aspetto la percezione dei nostri clienti è stata dell'**81,4%** di grado positivo.

Nella lettura di questo fattore noi vediamo due fattori di incidenza politico/economici:

- a volte i nostri prezzi, leggermente superiori alla media, risentono di scelte aziendali che vogliono rispettare l'impegno della società all'utilizzo di prodotti e servizi del circuito cooperativo;
- altro impegno è quello rivolto all'acquisto di prodotti privilegiando quelli del territorio trentino che a volte non facilitano l'offerta finale al cliente.

Inoltre, fattore non secondario, si cerca di dare sempre un prodotto di ristorazione che, pur nella semplicità e nella velocità della somministrazione, rispetti le caratteristiche di gusto e di sicurezza alimentare.

Risto 3 ha sempre confidato nei propri clienti che colgono la "differenza" e danno fiducia alla cooperativa da oltre 30 anni.

CONSIGLIEREBBE IL NOSTRO RISTORANTE

A questa domanda, che evidenziava in maniera netta la percezione positiva o meno del servizio, ha risposto positivamente **SI il 90,7%** dei clienti.

La forza di Risto 3 è sempre stata data dal passa parola dei clienti. I Ristoranti hanno costantemente ampliato la propria clientela con la pubblicità diretta effettuata da coloro che si sentono soddisfatti dai servizi ottenuti.

ONSIDERAZIONI FINALI

I dati parlano da soli. Sono stati i nostri clienti a dare la risposta alla qualità della proposta di ristorazione Risto3.

La ricerca effettuata dà a Risto 3 una responsabilità ancora maggiore nei confronti delle aspettative dei clienti. Il messaggio è quello di non abbassare mai la guardia e di porsi continui obiettivi di miglioramento programmando ulteriori ricerche di soddisfazione dei clienti anche per altri settori nel prossimo anno.

Un ringraziamento va ai clienti che hanno voluto partecipare a questa ricerca perché la loro collaborazione ci permette di garantire un servizio più attento alle loro esigenze. Un ultimo doveroso ringraziamento va anche a tutte le collaboratrici e collaboratori che permettono l'erogazione di 6 milioni di pasti annui (in tutti i settori della ristorazione pubblica, scolastica, socio-sanitaria e collettiva) nel Trentino.

FORNITORI

Nel processo di adeguamento allo standard SA8000, Risto3 ha posto particolare attenzione alla capacità dei **fornitori** di rispondere ai requisiti della norma.

Ai Fornitori è richiesta la sottoscrizione dell'Impegno alla Responsabilità Sociale.

Per i Fornitori sottoposti a controllo dei requisiti SA8000, è previsto un controllo del comportamento socialmente responsabile attraverso raccolta d'informazioni tramite apposito questionario. Il questionario è finalizzato alla definizione del grado di adeguamento del Fornitore ai requisiti della norma.

Anche per quanto riguarda la propria politica

d'acquisto, Risto 3 vuole ribadire il proprio legame con il territorio, ricercando quindi **produttori-fornitori locali**, nonché promuovendo il consumo di prodotti che tutelano il patrimonio enogastronomico locale. Particolare attenzione è rivolta inoltre all'utilizzo di prodotti DOP, IGP e Tipici Tradizionali.

Pur consapevole delle difficoltà legate all'approvvigionamento dei prodotti derivanti da agricoltura biologica, Risto 3 è molto convinta e impegnata nella promozione dell'utilizzo di tali prodotti, soprattutto in determinati settori della ristorazione (settore scolastico).

Tra i nostri **fornitori trentini** si evidenziano:

per le carni / salumi	Federazione Provinciale Allevatori - Botteri Carni – Furlani Carni Salumeria del Bleggio
per i latticini	Formaggi Trentini – Trentingrana - Latte Trento - Caseificio Fiavè
per frutta e verdura	Consorzio Val di Gresta
per prodotti ittici	Astro - Trota d'oro
per i vini	Cavit – Cantina Mezzocorona – Istituto Agrario S. Michele - altre cantine sociali
per i prodotti conservati	Menz& Gasser – Trento Frutta Pasta Felicetti
panifici	Girardi – Zambanini – Grisenti – Panificio Centrale

GLI APPROVVIGIONAMENTI ALIMENTARI

L'acquisto dei prodotti alimentari è gestito dall'azienda attraverso l'attività svolta dall'Ufficio Approvvigionamento.

Tale ufficio assolve a due fondamentali funzioni:

- provvede alla scelta dei prodotti e dei relativi fornitori;
- funge da ricevimento, elaborazione e successivo inoltrare degli ordini provenienti dalle diverse strutture periferiche ai fornitori.

Per quanto riguarda la **scelta dei prodotti**, l'ufficio si avvale della collaborazione sia di tecnici agro-alimentare specializzati che, attraverso l'elaborazione e successiva applicazione di procedure standard, sono in grado di determinare i parametri qualitativi fondamentali per le diverse materie prime (scarto, resa,...), sia di gruppi di persone (panel) in grado di verificare e confrontare aspetti prettamente sensoriali.

Nella scelta vengono inoltre considerati altri aspetti che non riguardano propriamente la qualità organolettica del prodotto, ma che rappresentano sicuramente una maggior garanzia di salubrità, piuttosto che una maggior salvaguardia dell'ambiente.

Fanno parte di questi aspetti:

- **la presenza di certificazioni di qualità del prodotto (DOP, IGP, IT, o altri marchi riconosciuti)**
- **certificazioni del produttore (serie ISO, BRC, IFS...)**
- **provenienza del prodotto e legame col territorio.** E' data preferenza a prodotti del territorio con l'obiettivo, da una parte di limitare l'impatto ambientale legato alla logistica e alla distribuzione e, dall'altra, di valorizzarne le produzioni stesse.


Anche la **scelta dei fornitori** è effettuata considerando parametri simili a quelli riguardanti i prodotti (es: certificazioni e provenienza del fornitore).

L'Ufficio Approvvigionamenti oltre ad avere il compito della scelta e qualifica dei fornitori, si occupa anche della loro **sorveglianza**, attraverso la valutazione dei report periodici delle non conformità e attraverso audit presso gli stabilimenti dei fornitori stessi.

L'attività dell'ufficio prevede il ricevimento degli ordini provenienti dalle strutture, il successivo controllo per verificarne l'esattezza e infine l'invio ai fornitori. Alle strutture periferiche non è quindi concesso di provvedere direttamente all'ordine delle materie prime.

L'introduzione di un centro distributivo interno e la scelta di alcuni fornitori-grossisti, consente, allo stato attuale, di poter ottenere alcuni benefici, quali:

- garanzia di approvvigionamento di tutte le materie prime a tutte le strutture;
- continuo contatto diretto con i produttori e con il mercato e quindi, immediato aggiornamento sull'evoluzione dei prezzi;
- ampliamento della scelta dei prodotti acquisibili;

- razionalizzazione dei costi distributivi con risparmi sia in termini economici sia ambientali;
 - possibilità di garantire in maniera efficace la tracciabilità dei prodotti alimentari lungo la filiera:
- 
- efficace ed efficiente gestione di situazioni di non conformità/ritiro prodotto;
 - possibilità di gestire delle filiere corte, con garanzia di prezzi più competitivi.



4. IMPEGNO VERSO LA COMUNITA'

La collettività esprime, in modo sempre più intenso, bisogni e attese che incidono sulla crescita del sistema aziendale, sulla concezione stessa di sviluppo e sulla sua sostenibilità; crescita e sviluppo che devono essere compatibili con i bisogni e le attese espresse dalla comunità.

Risto 3 affianca all'attività specifica, come azioni di miglioramento continuo nella prestazione dei suoi servizi, un'intensa attività di supporto a iniziative di promozione sociale e culturale nelle proprie comunità di riferimento, con interventi che derivano dalla politica aziendale e dalla mission.

Tendiamo a privilegiare interventi in attività ricreative e sportive, culturali, di assistenza e solidarietà sia a livello regionale che extra regionale:

- la **solidarietà** porta fiducia, dignità e speranza alle persone; con questo intento contribuiamo all'attività di tante associazioni impegnate a fronteggiare i disagi e le sofferenze che povertà, guerre, malattie, piccole e grandi calamità arrecano all'uomo;
- la **cultura** come recupero delle nostre radici nella storia, pensiero creativo per un futuro migliore; da questa visione deriva la nostra particolare attenzione per la salvaguardia delle tradizioni locali;
- lo **sport** riveste un ruolo sociale e educativo di primaria importanza; incoraggiamo tipologie di sport portate avanti principalmente da ragazze, ma troverete anche sponsorizzazioni a squadre maschili e giovanili in generale.

LEGAMI CON IL TERRITORIO

Gli interventi effettuati dalla nostra società verso il territorio trentino hanno più indirizzi:

a favore dello sport femminile	€ 24.399,00
a favore dello sport misto o di bambini	€ 13.917,00
a favore di attività culturali	€ 7.030,00

Come si può constatare la caratteristica principale resta la valorizzazione della componente femminile

in tutte le sue manifestazioni. Vogliamo mettere anche in evidenza i contributi messi in atto in occasioni di eventi sociali da parte di Risto 3 e in special modo dal nostro personale che, anche durante giorni festivi, si dedica con professionalità per la buona riuscita delle manifestazioni (gare podistiche, trofei sportivi, meeting turistici...).

SOLIDARIETÀ OLTRE CONFINI

Nei nostri momenti di incontri assembleari o nella Festa di Natale, sono proposte modalità varie (tombole, estrazioni a premio, messa in palio di regali) con le quali i lavoratori Risto 3 partecipano a una gara di solidarietà per contribuire con un sostegno economico, secondo le proprie disponibilità e sensibilità, alla possibilità di effettuare interventi di valenza sociale.

Siamo orgogliosi che i nostri collaboratori mantengano nel tempo il valore della solidarietà oltre i confini e che stia crescendo l'intervento attivo e la partecipazione al finanziamento di questi progetti i cui esiti sono rendicontati sul giornalino aziendale.



Di seguito vi mostriamo la suddivisione dei fondi raccolti e devoluti dai lavoratori Risto 3 durante una riuscitissima lotteria alla cena di Natale:

AIDOS adozione di 4 donne in Nepal per garantire assistenza medica € 1420

FAMIGLIE UNITE ONLUS: progetto costruzione asilo/scuola in Nigeria € 1000

PRO CANALE: progetto protezione bambini di strada- Perù € 2000

ASSOCIAZIONE ITALIA- NICARAGUA: centro accoglienza bambini di strada- Nicaragua € 500

EMERGENCY/ONG ONLUS € 1000

MEDICI SENZA FRONTIERE ONG ONLUS € 1000

GRUPPO SPORTIVO PERISCOPIO - SPORT DISABILI € 500

COMUNICAZIONE AZIENDALE

Da anni Risto 3 considera la comunicazione, sia interna sia esterna, una modalità fondamentale per tenersi in contatto con i propri collaboratori, anche nelle sedi più lontane, e con i propri stakeholder in generale.

RISTO3 IN - FORMA

Da tredici anni la Cooperativa invia a tutti i dipendenti, insieme alla busta paga mensile, la rivista "Risto3 IN - FORMA".



E' uno strumento che permette di evidenziare di volta in volta aspetti della vita aziendale che contribuiscono alla crescita d'identità di chi ci lavora e permettono la conoscenza di settori di

non stretta competenza. Dal maggio 2008 la rivista è registrata presso il Tribunale di Trento.

Il sito internet www.risto3.it, è da anni di strumento di comunicazione di immagine esterna dell'azienda. In esso si possono trovare le linee principali di azione aziendale. Nel 2009 è stato completamente rinnovato nella grafica e nell'impostazione dei contenuti per essere sempre di più un aiuto a conoscere la nostra realtà aziendale.





5. I NUMERI CHIAVE

I NUMERI CHIAVE DELL'ESERCIZIO 2009
"SIAMO UNA SOCIETÀ CON UNA FORTE
RICADUTA SUL TERRITORIO"

TOTALE PASTI EROGATI	6.036.000
N. SOCI LAVORATORI	349
N. COLLABORATORI COMPLESSIVI	929
ORE LAVORATE	879.130
NUMERO GESTIONI	237
INVESTIMENTI 2009	15.721.326
PRESTITO SOCIALE	375.049
CAPITALE	3.051.315
RISERVE	8.409.789
IMPOSTE	670.831
UTILE NETTO*	989.770

**L'utile della cooperativa (meno la quota del 3% per Promocoop e la rivalutazione del Capitale Sociale) viene portato a fondo di Riserva indivisibile, indisponibile per i soci, che serve per garantire lo sviluppo e la continuità aziendale intergenerazionale.*



6. DESTINAZIONE DEI RISULTATI D'ESERCIZIO

“IL NOSTRO OBIETTIVO È L'INCREMENTO DELLA COOPERATIVA PER MANTENERE E CONTINUARE A PROMUOVERE OPPORTUNITÀ OCCUPAZIONALI E DI AFFERMAZIONE SOCIALE NEI CONFRONTI DELLE DONNE

PROSPETTO PER BILANCIO SOCIALE	2009	2008	differenza
VALORE DELLA PRODUZIONE	36.234.557	33.523.166	2.711.391
Costi per acquisti	11.991.674	11.395.359	596.315
Costi per servizi	4.491.865	3.353.801	1.138.064
Costi per godimento beni di terzi	1.018.232	989.175	29.056
Oneri diversi di gestione	181.706	175.852	5.854
VALORE AGGIUNTO	18.551.080	17.608.978	942.102
Costi per il personale	15.639.230	15.225.159	414.071
MARGINE OPERATIVO LORDO	2.911.850	2.383.819	528.031
- Ammortamenti e svalutazioni:	813.861	639.831	174.030
MARGINE OPERATIVO NETTO	2.097.989	1.743.988	354.001
- Gestione finanziaria	(35.795)	(90.569)	54.774
- Gestione straordinaria	(401.592)	(95.476)	(306.116)
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	1.660.602	1.557.943	102.659
- Imposte	670.831	540.762	130.069
RISULTATO DI ESERCIZIO	989.771	1.017.181	-27.410
UTILE portato a riserva indivisibile	938	902	26

Il bilancio chiuso al 31/12/2009, dopo aver detratto le quote di ristorno come da eventuale delibera dell'Assemblea di Bilancio, presenta un utile di € 989.770,52 che è stato proposto all'Assemblea di devolvere nel seguente modo:

- € 29.693,12 pari al 3% dell'utile, al fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione previsto dalla legge 59/92;
- € 21.361,31 come rivalutazione del capitale sociale dei Soci cooperatori e sovventori.



Sede legale:

Via del Commercio 57
38121 Trento
Tel. 0461/ 825175; fax 0461/ 822515
risto3@risto3.it

www.risto3.it

Apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 - 12.30 / 13.30- 17.30

Magazzino piattaforma

Via Maestri del Lavoro
Tel: 0461/ 1920075

Risto3 - Bilancio Responsabilità Sociale 2009

Si ringrazia tutto il personale delle aree Amministrative per la positiva collaborazione nel reperimento e analisi dei dati.

A cura di:

Responsabile Sistema Gestione Qualità

Impaginazione e stampa:

GRAFICHE FUTURA- TRENTO

Finito di stampare nel mese di giugno 2010

Per la stampa del documento è stata usata carta usomano gr. 100 ECF senza utilizzo di cloro

